



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokapalvelun kehittäminen

Salmesvirta, Tanja

2014 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokapalvelun kehittäminen

Salmesvirta, Tanja
Palveluliiketoiminnan
koulutusohjelma (ylempi AMK)
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2014

Salmesvirta, Tanja

Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokapalvelun kehittäminen

Vuosi 2014

Sivumäärä 68

Opinnäytetyö tarkastelee espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokapalvelun kehittämistä. Opinnäytetyön tarkoitus on lisätä asiakasymmärrystä kohderyhmäläisten ruokailutottumuksia selvittämällä. Tavoitteena on selvittää, miten ikääntyneille suunnattua ruokapalvelua tulisi kehittää siten, että palvelu todella vastaisi asiakkaiden tarpeisiin ja haluihin ja olisi samalla julkisista varoista riippumatonta - sellaista, josta ikääntyneet ovat valmiita itse maksamaan.

Tarve julkisista varoista riippumattomaan rahoitukseen kumpuaa väestön ikääntymisestä. Ikääntyneitä on enemmän, työvoimaa vähemmän ja julkiset varat hupenevat. Julkisista varoista kustannettujen palvelujen osuus tulee vähenemään. Tämä pakottaa luomaan uudenlaisia palveluja, jotka eivät ole riippuvaisia yhteiskunnan varoista ja joista ihmiset todella ovat valmiita maksamaan.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu palvelu- ja asiakaskeskeisyydestä. Opinnäytetyön tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty helmi-syyskuussa 2014. Aineistonkeruumenetelminä on käytetty teemahaastattelua, ruokapalvelujen testaamista yhdessä ikääntyneen kanssa, sekä osallistuvaa havainnointia. Teemahaastatteluja tehtiin yhteensä kahdeksan, ja ruokapalvelun testaamista suoritettiin kahden eri palvelun osalta. Kentällä kerätty aineisto on analysoitu luokittelun, teemoittelun ja asiakasprofiilien tekemisen avulla. Asiakasprofiileja luotiin kolme kappaletta. Lisäksi tuloksia esitetään taulukoiden ja mood boardien muodossa.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että ikääntyneet arvostavat hyvää ruokaa ja hyvää palvelua. Monelle hyvä ruoka on nautinto. Haastatellut olivat valveutuneita terveysasioissa, ja halusivat hyvällä ravitsemuksella pitää itsestään huolta. Kaikki haastatellut ikääntyneet söivät tyypillisimmin kotonaan, mutta erityisesti kohtuuhintaiset lounasravintolat olivat myös suosiossa. Ongelmallisimmaksi ikääntyneet kokivat epäsäännöllisen iltasyömisestä, johon kaivattiin ratkaisua. Esimerkiksi edullinen, lounasravintolamainen iltaravintola kiinnosti ikääntyneitä.

Opinnäytetyön tulokset antavat tärkeää osviittaa siitä, että tämänhetkinen tarjonta ei vastaa kysyntään. Ikääntyneissä on yksityisille ruokapalveluntarjoajille paljon käyttämättä jäävää potentiaalia. Pitkällä aikajänteellä tarkasteltuna yksityisten ruokapalvelujen kehittäminen yhteistyössä Espoon kaupungin ja ikääntyneiden kanssa hyödyttäisi kaikkia osapuolia: ikääntyneet saisivat parempaa palvelua, Espoon kaupunki säästäisi voidessaan ulkoistaa ruokapalvelun tuotantoa ja yksityiset ruokapalveluntarjoajat saisivat uusia asiakkaita.

Aihetta voisi tutkia laajemminkin. Esimerkiksi ajatusta ikääntyneille suunnatusta lounasravintolamaisesta iltaravintolasta voisi kehittää pidemmälle yhdessä ikääntyneiden asiakkaiden kanssa.

Asiasanat: asiakaskeskeisyys, ikääntynyt, ruokailutottumus, ruokapalvelu

Salmesvirta, Tanja

Improving The Food Service For Elderly People In Espoo Who Live At Home

Year	2014	Pages	68
------	------	-------	----

The thesis examines developing the food service for the elderly people in Espoo, still living in their own homes. The purpose of the thesis is to increase customer understanding by studying the eating habits of the target group. The objective of the thesis is to examine how the food service targeted at elderly people should be improved so that it would meet the customers' needs and wishes better. The improved food service should also be free of society's funds and it should be something people are willing to pay for.

The need to strive for independent funding arises from the aging of the population. There are more elderly people, less workforce and the society's funds decrease. The amount of services sponsored by the society's funds will continue to decrease. This creates a need for developing new services that are not dependent on the society's funds, and that people are willing to pay for.

The thesis' theoretical framework consists of service dominant logic and customer dominant logic. The research of the thesis is a qualitative research and the research material was collected between February 2014 and September 2014. The material was collected by the means of theme interviews, testing food services together with the elderly and by observation. Eight theme interviews were carried out and two different food services were tested. The material gathered in the field was analyzed by the means of classification, dividing the material according to different themes and finally by creating three customer profiles. The results are also presented in the forms of charts and mood boards.

The results show that elderly people appreciate good food and good service. For many of the interviewees good food was a pleasure. The interviewees were well aware of health issues and wanted to take good care of themselves by good nutrition. All of the interviewees most typically ate at home, but diners and restaurants that serve affordable lunch were also popular. The interviewees had the most trouble with their irregular eating habits in the evenings and they wished to find a solution for that. They were for example interested in an evening restaurant that would have the same type of concept and as affordable prices as a lunch diner.

The results indicate that the recent supply does not answer the demand. There is unused potential in the elderly for the food service providers. In the long run, by improving private food services in co-operation with the city of Espoo and the elderly, all parties would benefit. The elderly would get better service, the city of Espoo would save money by outsourcing the food service, and the private food service providers would get new customers.

This topic could be studied more. For example, the idea of an affordable evening restaurant especially for the elderly could be developed further together with the elderly.

Key words: customer dominant logic, eating habits, elderly, food service

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön taustaa	6
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	8
1.3	Aikaisemmat aiheeseen liittyvät opinnäytetyöt	8
1.4	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet	9
1.5	Opinnäytetyön rakenne	12
2	Palvelu- ja asiakaskeskeisyys ikääntyneiden ruokapalvelun kehittämisessä.....	12
2.1	Palvelu- ja asiakaskeskeisyys.....	13
2.2	Ikääntyneiden ruokapalvelu Espoossa	16
2.3	Ikääntyneiden ravitsemus.....	19
2.4	Ikääntyneiden hyvinvointi	22
3	Opinnäytetyön näkökulma Espoon kaupungin kehittämistoimintaan	25
3.1	Espoon kaupunki.....	25
3.2	Espoo-tarina.....	26
3.3	InnoEspoo	26
4	Tutkimuksen lähestymistavat ja tutkimuksen eteneminen	27
4.1	Lähestymistapoina tapaustutkimus ja etnografia	28
4.2	Teemahaastattelut, palvelujen testaaminen ja havainnointi	29
4.3	Aineistonkeruuprosessi	32
4.4	Aineiston analysointi.....	36
4.4.1	Luokittelu, teemoittelu ja asiakasprofiilien tekeminen.....	37
4.4.2	Aineiston vertaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin	39
5	Tutkimus- ja kehittämistyön tulokset	39
5.1	Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumukset	40
5.2	Asiakasprofiilit	46
5.3	Palvelujen testaamisen tulokset	49
5.4	Kehitysehdotukset	52
6	Johtopäätökset ja pohdinta	54
	Lähteet	57
	Kuvat	62
	Kuviot	63
	Taulukot	64
	Liitteet.....	65

1 Johdanto

Opinnäytetyö tarkastelee espoolaisten, kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumuksia ja heille suunnatun ruokapalvelun kehittämistä. Opinnäytetyössä on elementtejä palvelumuotoilusta. Juha Tuulaniemi (2010, 153) kirjoittaa, että palvelumuotoilussa tehdään asiakastutkimuksia, jotta löydetään kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärretään ihmisten toiminnan todellisia motiiveja. Tutkimustyötä tehdään suunnittelun inspiroimiseksi, suunnittelutyön tueksi. Näin on asian laita tässäkin opinnäytetyössä.

Tarve pyrkiä valtion rahoituksesta riippumattomuuteen kumpuaa väestön nopeasta ja mittavasta ikääntymisestä ja sen seurauksista. Ikääntyneiden määrä kasvaa ja samanaikaisesti työvoima vähenee, mikä johtaa siihen, että julkisista varoista kustannettujen palvelujen osuus tulee vähenemään. Tämä muutos pakottaa luomaan uudenlaisia palveluja, jotka eivät ole riippuvaisia yhteiskunnan varoista, ja joista ihmiset todella ovat valmiita maksamaan. Opinnäytetyön taustoja selvitetään seikkaperäisemmin alaluvussa 1.1.

Opinnäytetyö linkittyy Laurea-ammattikorkeakoulun hankkeisiin sekä InnoEspoo -projektiin. Opinnäytetyö ei kuitenkaan ole toimeksianto. Opinnäytetyöstä toivotaan olevan hyötyä ikääntyneille: heille suunnattuja ruokapalvelua ja erilaisia palvelutuotteita kehittämällä heidän hyvinvointiaan lisätään. Opinnäytetyöllä pyritään myös tuottamaan hyötyä espoolaisille yrittäjille, sillä asiakasymmärrystä lisäämällä he voivat paremmin tavoittaa ikääntyneitä asiakkaitaan ja saada uusia asiakkaita. Ikääntyneiden ohjaaminen yksityiselle sektorille ruokailemaan puolestaan helpottaa ja keventää koko yhteiskunnan taakkaa, kun tarve tarjota ruokapalvelua yhteiskunnan varoista vähenee. Varojen vapautuminen muihin käyttötarkoituksiin olisi luonnollisesti Espoon kaupungillekin suotuista kehityssuunta.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Väestörakenteessa ja keskimääräisessä eliniässä on tapahtunut merkittäviä muutoksia. Keskimääräinen elinikä on viimeisen sadan vuoden aikana pidentynyt lähes 30 vuotta (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 5-6). Ihmisten eliniän on arvioitu kasvavan siten, että vuonna 2060 vastasyntyneiden tyttöjen odotettu elinikä on 90 vuotta ja poikienkin lähes 90 vuotta (Turvallinen elämä ikääntyneille 2011, 6).

lääkkäiden ihmisten osuus väestöstä on myös kasvanut, ja kasvaa edelleen (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 5-6). On arvioitu, että vuonna 2015 Suomen väestöstä 20,5 % on yli 65-vuotiaita. Vuonna 2040 osuuden on arvioitu olevan jo yli 26,6 %. Yli 85-vuotiaita arvioidaan vuonna 2015 olevan 2,3 % väestöstä. Heidän määränsä tulee yli kaksinkertaistumaan vuoteen 2040 mennessä, ollen arvioiden mukaan silloin jo 5 %. (Turvallinen elämä ikääntyneil-

le 2011, 6.) Luvut vaihtelevat hieman eri lähteissä (Turvallinen elämä ikääntyneille 2011, Tilastokeskus 2012), mutta kaikki kertovat kuitenkin samasta ilmiöstä. Tilastokeskuksen väestöennuste (Taulukko 1) havainnollistaa kehitystä.

Väestöennuste						
	Yksikkö	2020	2030	2040	2050	2060
Väkiluku	1 000	5 631	5 848	5 985	6 096	6 228
0–14 v.	%	16,6	16,0	15,4	15,4	15,2
15–64 v.	%	60,8	58,4	58,4	57,7	56,6
65– v.	%	22,6	25,6	26,2	26,9	28,2

Taulukko 1: Suomen väestöennuste (Lähde: Tilastokeskus, väestötilastot)

Väestön ikääntymisen oletetaan hidastavan talouskasvua lähivuosina työvoiman vähenemisen myötä. Pitkällä aikavälillä väestön ikääntymisen ennakoitaan hidastavan talouskasvua myös kiristyvän verorasituksen myötä julkisten menojen kasvaessa. Julkisten menojen osuuden bruttokansantuotteesta oletetaan nousevan useita prosenttiyksiköitä tulevana vuosikymmeninä ikäsidonnaisten sosiaali- ja terveysten menojen kasvaessa. (Vaarama ym. 2010, 23.)

Kuten erityisesti kuluneena vuonna 2014 on nähty, yhteiskunnan varojen hupeneminen pakottaa säästötoimiin ja johtaa leikkauksiin ja palvelujen karsimiseen. Julkisista varoista kustannettujen palvelujen osuus vähenee siten, että vuonna 2030 uusien rahoitusmallien ja -pohjien osuus on merkittävä (Sonkin ym. 1999, 49). Tämä kehitys pakottaa luomaan uudenlaisia palveluja, jotka eivät ole yhteiskunnan rahoittamia, ja joista ihmiset todella ovat valmiita maksamaan.

Samaan aikaan yhteiskuntamme ikääntyneistä tulisi pitää huolta. Yhdistyneiden Kansakuntien (myöhemmin YK) päätöslauselmassa 46/91 todetaan, että ikääntyneiden tulee voida asua ympäristöissä, jotka ovat turvallisia ja sopivat heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa ja kykyihinsä. Päätöslauselmassa todetaan myös, että ikääntyneiden ihmisten tulee voida asua kotona niin pitkään kuin mahdollista. YK:n päätöslauselman mukaisesti sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut tavoitteeksi Suomessa, että mahdollisimman moni ikääntynyt voisi asua omassa kodissaan. Ikääntyneille suunnattuja laitospaikkoja on samanaikaisesti vähennetty ja siirrytty tarjoamaan kodinomaisia hoivapalveluja ikääntyneille, jotka eivät enää pysty asumaan itsenäisesti omassa kodissa. (Turvallinen elämä ikääntyneille 2011, 9.)

Ikääntyneiden toimintakyvyn tukeminen ja kotona asumisen edistäminen vaativat monitasoista tarkastelua ja toimintaa (Heimonen 2011, 3). Ikääntyneiden jatkuvasti kasvavalle joukolle pitäisi siis yhteiskunnan alati vähenevistä varoista tarjota vaatimukset täyttäviä palveluja. Palvelujen tulisi myös ottaa ikääntyneiden yksilölliset tarpeet huomioon, sillä ikääntyneet eivät ole yksi homogeeninen joukko. Jo vuonna 2003 on kirjoitettu (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 49), että ikäihmisten palvelujen saannin turvaaminen ja palvelujen laadun kehittäminen ovat lähivuosien keskeisimmät tehtävät.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on ensin selvittää, minkälainen on espooalaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumusten nykytila. Ruokailutottumuksia tarkastelemalla saadaan syvempää asiakasymmärrystä, jota tarvitaan opinnäytetyön toiseen tavoitteeseen pääsemiseksi. Opinnäytetyön toinen tavoite on selvittää, miten espooalaisten, kotona asuvien ikääntyneiden ruokapalveluja tulisi kehittää siten, että ne sekä vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja haluihin. Kehittämisen tulisi myös viedä ruokapalvelua sellaiseen suuntaan, että se toimisi itsenäisesti, ilman valtion rahoitusta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä:

- Minkälaiset ovat espooalaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumukset?
- Minkälaisia ruokapalveluja Espoo tarjoaa ikääntyneille?
- Miten ruokapalveluja tulisi kehittää siten, että ne paremmin vastaisivat espooalaisten kotona asuvien ikääntyneiden tarpeita ja haluja?
- Minkälaisista ruokapalveluista ikääntyneet olisivat valmiita maksamaan?

1.3 Aikaisemmat aiheeseen liittyvät opinnäytetyöt

Ikääntyneisiin liittyviä opinnäytetöitä on tehty paljon. Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistosta, Theseuksesta, löytyy hakusanalla ”ikääntynyt” yhteensä 1390 hakutulosta. Taulukkoon 2 on koottu aikaisempia aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä, jotka löytyvät Theseus-tietokannasta.

Tekijät ja vuosi	Opinnäytetyön aihe	Avainsanat	Tutkimusmenetelmät
Haapala Inka, 2012	Vanhuspalvelutyöntekijöiden näkemyksiä vapaaehtoisesta vanhustyöstä	vapaaehtoistyö, yhteistyö, ammatillisuus,	kvalitatiivinen, 5 teemahaastattelua
Laine Tarja, 2011	Taivas rajana: neljä tarinaa vanhustyöstä ja viriketoiminnasta	vanhuus, toimintakyky, tehostettu palveluasuminen, kuntouttava työote, virike-toiminta, laadullinen tutkimus, narratiivisuus, Mummon Kammari	kvalitatiivinen, 12 teemahaastattelua, osallistuva havainnointi, tutkimuspäiväkirjat
Manninen Essi, Mäkelä Riikka, 2010	Ikäihminen palvelun käyttäjänä: yli 65-vuotiaiden lohjalaisten palvelutarveselvitys	palvelumuotoilu, palvelun laatu, palvelujärjestelmä	kvantitatiivinen, osin strukturoitu kyselylomake
Toivanen Aino, 2009	Vanhus kansalaiskasvattajan tehtävässä: Nuorten ja vanhusten mielekästä elämää edistävä kansalaiskasvatusmalli	vanhuksen voimavarat, hiljainen tieto, kansalaiskasvatus	kvalitatiivinen, aineistolähtöinen
Tuuri Carita, Luomala Jaana, 2009	Eläkeikaan mukautuminen - Ansaittua vapaata vai yksinäisyyttä	mukautuminen, yksinäisyys, eläkkeelle siirtyminen	kvalitatiivinen, 6 teemahaastattelua
Inkilä Olga, Kesti Eevaleena, 2008	"Nuorena voi liidellä elämässä yksin, mutta vanhana pitää olla aina ihmisiä ympärillä." Yhteisöllisyys, sosiaalinen verkosto ja -tuki ovat avain ikäihmisten hyvinvointiin Suomessa ja Virossa.	ikäntyneet, sosiaalinen pääoma, sosiaalinen tuki, verkostot, yhteisöllisyys	kvalitatiivinen ja etnografinen, 4 puolistrukturoitua teemahaastattelua

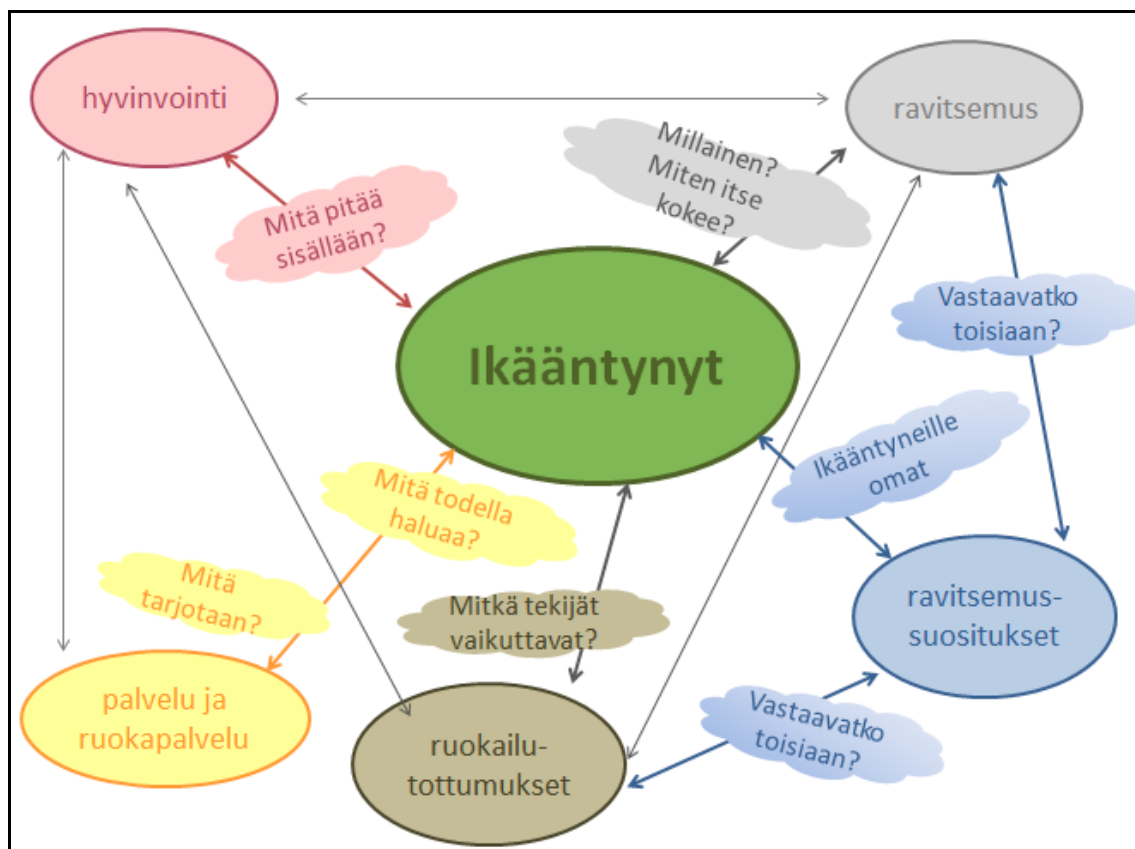
Taulukko 2: Aiheeseen liittyvät aikaisemmat opinnäytetyöt (Theseus -tietokanta)

Aiheeseen liittyvät aikaisemmat opinnäytetyöt auttoivat hahmottamaan, minkälaisia tutkimuksellisia lähestymistapoja voidaan käyttää. Aikaisempia opinnäytetöitä on myös tarkasteltu sen osalta, minkälaiset aineistonkeruumenetelmät tulevat kyseeseen. Kiinnostavaa oli myös nähdä, kuinka suuria näytteitä opinnäytetöissä oli käytetty. Kuitenkaan aiheeseen liittyvistä aikaisemmista opinnäytetöistä ei voitu suoraan ottaa mallia, sillä ne eivät ole ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä.

1.4 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Ikääntyvistä ihmisistä, hyvinvoinnista ja ravitsemukseen liittyvistä asioista puhutaan puhekielessä monin erilaisin sanankääntein. Myös sillä, käytetäänkö termiä palvelu vai palvelut on merkitystä. Opinnäytetyössä käytettävät keskeiset käsitteet määritellään tässä alaluvussa. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet on koottu käsitekarttaan (Kuva 1). Käsite *ikääntynyt* on asetettu keskelle käsitekarttaa, koska opinnäytetyössä on asiakaskeskeinen lähestymistapa, ja asiakasymmärryksen lisäämisessä asiakkaan asettaminen keskiöön on tärkeää. Tässä opinnäy-

tetyössä asiakas on ikääntynyt. Muut käsitteet - hyvinvointi, ravitsemus, ravitsemussuositukset, ruokailutottumukset, palvelu ja ruokapalvelu - on asetettu ympäröimään ikääntynyttä. Kaikki käsitteet liittyvät ikääntyneeseen itseensä, mutta myös toisiinsa. Käsitteiden välille on kirjoitettu täsmentäviä kysymyksiä ja asioita, jotka ovat keskeisiä opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta.



Kuva 1: Opinnäytetyön keskeiset käsitteet käsitekarttana

Ikääntynyt ei ole aivan niin yksiselitteinen käsite, kuin ensi kuulemalta vaikuttaa. Vanhuus määriteltiin pitkään alkavaksi 65-vuotiaana, vanhuuseläkkeelle siirtymisen myötä. Iäkkäiden toimintakyky on kuitenkin parantunut ja elämäntyyli muuttunut siinä määrin, että nykyään vanhuuden katsotaan alkavan paljon myöhemmin. Monet yli 60-vuotiaat ovat sitä mieltä, että vanhus-nimitystä voidaan käyttää vasta yli 85-vuotiaista. (Suominen 2008a, 5.) Muutamissa vanhuustutkimuksissa ikäraja asetetaan 75 vuoden kohdalle. Vanhuksesta voidaan kuitenkin puhua vasta, kun ihmisen jokapäiväinen elämä ja toiminta heikkenevät ikääntymisen myötä siten, että hän tarvitsee jatkuvasti toisten apua. (Porio & Porio 1995, 15.) Suositeltavampia käsitteitä ovat muun muassa iäkäs ihminen, tai ikääntynyt (Suominen 2008a, 5). Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitettä ikääntynyt. Tarkkaa numeerista ikää ei ole haluttu määrittää. Lähtökohtana pidettiin sitä, että kohderyhmäläiset ovat eläkkeellä. Opinnäytetyön informanttien ikäjakauma oli 66-79 vuotta.

Hyvinvointia voidaan tarkastella joko yhteisön tai yksilön tasolla. Yhteisön tasolla tapahtuvasta tarkastelusta käytetään termiä makrotason tarkastelu. Yksilön näkökulmasta tapahtuva tarkastelu on mikrotason tarkastelua. (Kontula 2011, 212.) Hyvinvoinnin mittareina käytetään usein bruttokansantuotetta sekä nykyään myös korjattua bruttokansantuotetta. Koska ihmisten tarpeet eivät rajaudu aineellisiin tarpeisiin vaan heillä on myös henkisiä tarpeita, nämä mittarit eivät yksin riitä. Niinpä on kehitelty myös terveydestä, ravitsemuksesta, asumisesta, vaatetuksesta, työstä, työolosuhteista, koulutuksesta, sosiaaliturvasta, vapaa-ajasta, virkistyksestä sekä ihmisoikeuksista kertovia sosiaali-indikaattoreita. Hyvinvoinnin määrittämisen ja mittaamisen painopiste onkin siirtymässä pois aineellisen vaurauden korostamisesta. Uudet painopisteet ovat elämisen merkityksellisyydessä ja ihmissuhteiden arvostamisessa sekä huono-osaisuuden välttämisessä. (Tilastokeskus 2005.)

Ravitsemus on tärkeä osa terveyttä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014). Hyvällä ravitsemuksella tarkoitetaan tilaa, jossa ravinnosta saadaan tarvittavat määrät kaikkia ravintoaineita. Vitamiinit, hivenaineet, rasvat ja suolot kuuluvat osana hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen. Hyvään ravitsemukseen kuuluu myös päivittäinen nesteytys. (Espoon kaupunki 2012a.) Ravitsemussuosituksilla pyritään parantamaan väestön terveyttä ravitsemuksen avulla. Ravitsemussuosituksia käytetään seurannassa, poliittisessa ohjauksessa, suunnittelussa ja viestinnässä. Ravitsemussuosituksia annetaan sekä ruoasta että ravintoaineista. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 7.)

Ruokailutottumukset ovat osa jokapäiväistä elämäämme. Terveellisten ruokailutottumusten kulmakiviä ovat monipuolinen ruokavalio ja säännöllinen ruokailurytmi (Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö 2014). Epäterveelliset ruokailutottumukset lihottavat sekä vaikuttavat haitallisesti terveyteen ja jaksamiseen arjessa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014). Suomalaisien ruokailutottumuksissa on myös tapahtunut paljon muutoksia ajan saatossa. ”Lämpimiä aterioita oli useita, jopa kolme päivässä. Lisäksi oli kahvitaukoja. Lämpimien aterioiden vähentyminen on ehkä yksi isoimmista muutoksista mitä on tapahtunut sadan vuoden kuluessa”, kertoo ruokakulttuurin professori Johanna Mäkelä Helsingin yliopistosta Ylen haastattelussa. (YLE 2012.)

Palvelu ja ruokapalvelu ovat erittäin keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössä. Lusch & Vargo (2006, 283) määrittelevät palvelun olevan erikoiskompetenssin (tieto ja taito) soveltamista tekojen, prosessien ja suoritusten kautta siten, että se hyödyttää jotakin toista entiteettiä tai entiteettiä itseään. Helkkulan (2010, 4) mukaan on eri asia puhua palvelusta yksikössä, kuin palveluista monikossa. Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa käytetään yksikkömuotoista käsitettä palvelu, joka viittaa koko prosessiin, jossa tehdään jollekin jotakin. Monikkomuotoinen käsite palvelut puolestaan viittaa erilaisiin palvelutuotteisiin. (Lusch & Vargo 2006, 282.) Tuoreemmissa julkaisuissaan Vargo ja Lusch (2013) painottavat, että ”there are no ’services’

in service-dominant logic” eli että palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa ei ole ’palveluita’. Ruokapalvelulla puolestaan tarkoitetaan kaikkea kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokien ja aterioiden tuottamista, jakelua ja tarjoamista sekä ruokailijoiden tarvitsemaa ja valitsemaa palvelua. Ruokapalvelutoimintaa harjoitetaan esimerkiksi ravintoloissa, päiväkodeissa, oppilaitoksissa, puolustusvoimissa, työpaikkojen henkilöstöravintoloissa, sairaaloissa, palveluiloissa ja pikaruokapaikoissa. (Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli.)

1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne on pyritty pitämään mahdollisimman selkeänä, siksi opinnäytetyössä on vain 6 ylätasoa otsikkoja. Opinnäytetyön sisältö on ryhmitelty yläotsikoiden alle siten, että ne muodostavat loogisen kokonaisuuden.

Ensimmäisenä on Johdanto -luku, jonka tarkoitus on tarjota tarvittavat tiedot käsiteltävästä aiheesta. Johdanto -luvussa opinnäytetyön aihealuetta lähestytään yleiseltä tasolta. Tämän jälkeen fokusta tarkennetaan, ja mennään yleisestä yksityiseen. Toisessa luvussa käsitellään opinnäytetyön tietoperustaa. Siinä tarkastellaan syvällisemmin sitä teoreettista viitekehystä, sitä suurempaa ilmiötä, mihin opinnäytetyö liittyy. Kolmannessa luvussa tarkastellaan sitä kontekstia, johon opinnäytetyö liittyy, eli Espoon kaupunkia ja sen kehittämistoimintaa.

Neljännessä luvussa siirrytään tarkastelemaan opinnäytetyön tutkimuksellista osiota. Neljäs luku käsittelee opinnäytetyön tutkimusmenetelmiä ja tutkimuksen etenemistä. Aineistonkeruuprosessi ja aineiston analysointiprosessi pyritään kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja tehdyt ratkaisut pyritään perustelemaan. Opinnäytetyön tulokset käsitellään erikseen viidennessä luvussa. Kuudes ja viimeinen luku käsittää johtopäätökset ja pohdinnan. Tässä luvussa tutkimustulokset suhteutetaan tutkimuksen taustakirjallisuuteen ja sen pohjalta laadittuun tutkimustehtävään, sekä arvioidaan tulosten merkitystä, luotettavuutta ja käytettävyyttä (Hirsjärvi ym. 2013, 263). Viimeisessä luvussa opinnäytetyö tulee siis palautettua takaisin laajempaan mittakaavaan, palataan yksityisestä takaisin yleiseen.

2 Palvelu- ja asiakaskeskeisyys ikääntyneiden ruokapalvelun kehittämisessä

Opinnäytetyö on tehty palvelu- ja asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Tässä luvussa käsitellään ikääntyneiden ruokapalvelun kehittämistä palvelu- ja asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Alaluvussa 2.1 avataan palvelu- ja asiakaskeskeisyyden käsitteitä, jonka jälkeen käsitellään ikääntyneiden ruokapalvelua Espoossa, ikääntyneiden ravitsemusta, sekä ikääntyneiden hyvinvointia omina alalukuinaan.

2.1 Palvelu- ja asiakaskeskeisyys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu palvelukeskeisestä liiketoimintalogiikasta ja asiakaskeskeisyydestä. Tuotteet vastaan palvelut -debatissa on keskitytty tuotteiden ja palvelujen välisiin oletettuihin eroavaisuuksiin (Lusch & Vargo 2006, 282). Palvelujen on perinteisesti ajateltu olevan dynaamisia toimintoja ja prosesseja, kun taas tuotteet on nähty staattisina asioina (Gummesson 2007, 4). Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa keskitytään eroavaisuuksien sijaan tuotteen ja palvelun väliseen suhteeseen. Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa tuote ei ole palvelun vastakohta, vaan se on osa kokonaisvaltaista palvelutarjoomaa. Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa ei ole tarkoitus nimetä voittajaa tai häviäjää tuotteen ja palvelun väliltä. (Lusch & Vargo 2006, 282.) Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa painopiste on aineettomissa resursseissa, arvon luomisessa yhdessä asiakkaan kanssa (cocreation) sekä suhteissa (Vargo & Lusch 2004, 1-3).

Vargo ja Lusch (2004, 3) määrittelevät palvelukeskeiselle liiketoimintalogiikalle 8 premissiä: (1) Erityisten tietojen ja taitojen soveltaminen on vaihtokaupan keskeinen yksikkö: palvelua vaihdetaan palveluun. (2) Epäsuora vaihtokauppa kätkee vaihtokaupan keskeisen yksikön: organisaation, tuotteiden ja rahan kaltaiset asiat hämärtävät palvelua palvelusta -tyylistä vaihtokauppaa. (3) Tuotteet ovat jakelukanava palvelutarjoomalle. (4) Tieto on kilpailuedun oleellinen lähde: vaikuttavat lähteet, erityisesti tieto-taito, ovat oleellinen osatekijä kilpailijoista erottautumisessa. (5) Kaikki ekonomiat ovat palveluekonomioita: palvelu on vain nyt tulossa paremmin näkyväksi, kiitos lisääntyvän erikoistumisen ja ulkoistamisen. (6) Asiakas on aina osallisena arvontuotannossa: arvoa ei ole, ennen kuin tarjoomaa käytetään - kokemus ja aistimus ovat välttämättömiä arvon määrittämiselle. (7) Yritys voi luoda ainoastaan arvoehtotelmia (value proposition): koska asiakas aina määrittää arvon (value-in-use), sitä ei voida sisäänrakentaa valmistuksessa (value-in-exchange). (8) Palvelukeskeinen näkemys on luonnostaan asiakaskeskeinen ja relationaalinen: vaikuttavien lähteiden käyttäminen asiakkaan hyödyn tavoittelemiseen asettaa asiakkaan luonnostaan arvonluomisen keskiöön ja edellyttää suhdetta. (Vargo & Lusch 2006, 44.)

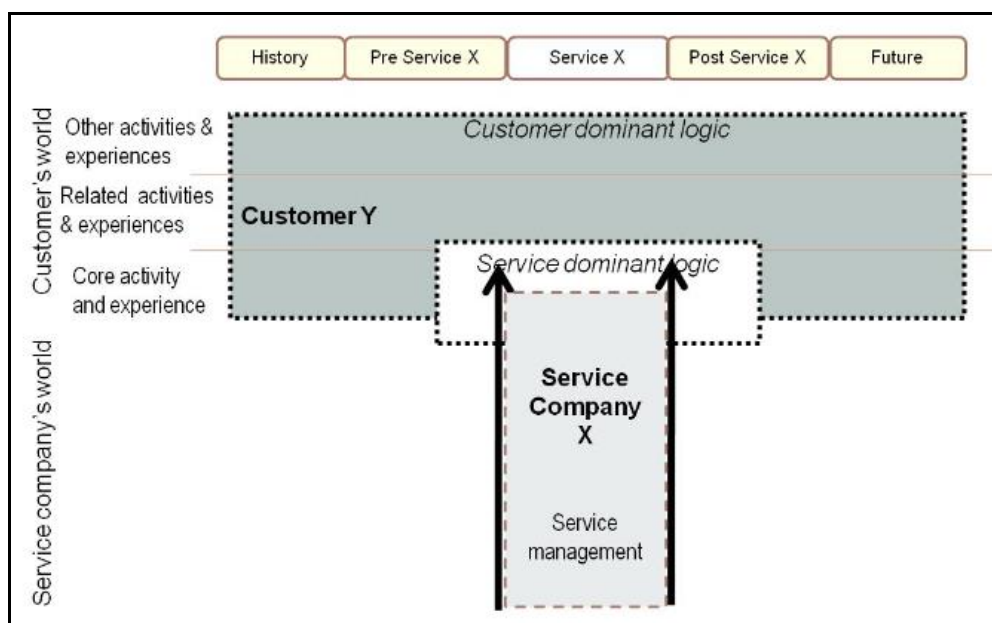
Palvelukeskeisestä liiketoimintalogiikastakin löytyy jo uusia tutkimuksia, jotka painottavat palvelun sijaan asiakasta. Muun muassa Strandvik ym. (2012, 133) esittävät, että monet palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa käytetyistä käsitteistä ottavat näennäisestä asiakasystävällisyydestä huolimatta myyjän näkökulman ja viittaavat tarjooman kehittämiseen ja muokkaamiseen - eli toimintoihin, joita myyjä säätelee. Myös Heinonen ym. (2010, 532) esittävät, että sekä tuotekeskeinen liiketoimintalogiikka että palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ovat tuottajakeskeisiä, molemmissa tuottaja hallitsee. Heinonen ym. (2009, 2) esittävät, että esimerkiksi palveluja tutkittaessa lähestymistavat keskittyvät monesti palveluntuottajaan, sillä tutkimuksissa analysoidaan jotakin yksittäistä palvelusysteemiä nimenomaan yh-

tiön näkökulmasta. Heinonen ym. (2009, 6) ehdottavat jopa, että palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ei ole asiakaskeisistä liiketoimintalogiikkaa, vaan aivan oma, erillinen suuntauksensa.

Siinä missä palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ei ehkä ole riittävän asiakaskeisistä, vaan siinä asiakas nähdään eräänlaisena kumppanina yritykselle (Heinonen 2009, 3-4), asiakaskeisinen liiketoimintalogiikka puolestaan asettaa keskiöön asiakkaan, ei itse palvelua (Heinonen ym. 2009, 6). Asiakaskeisessä liiketoimintalogiikassa (customer-dominant logic, CDL) keskiössä ei siis ole palvelu, ja vielä vähemmän sen tarjoaja.

Asiakaskeisessä liiketoimintalogiikassa ei keskitytä siihen, miten yritykset voivat luoda palveluja ja palvelua, jota asiakkaat suosivat, vaan siihen, mitä asiakas tekee palvelulla saavuttaakseen omat päämääränsä. (Heinonen ym. 2010.) Asiakaskeisessä liiketoimintalogiikassa pitää ymmärtää, miten palvelu sulautuu asiakkaan kontekstiin, toimintaan, käytäntöihin ja kokemuksiin ja mitä seurauksia tällä on yrityksen toimintaan. (Heinonen ym. 2009, 3-4.) Lyhyesti sanottuna oleellista on siis ymmärtää, mitä asiakas palvelulla tekee.

Kuvio 1 havainnollistaa palveluyrityksen maailmaa suhteessa asiakkaan maailmaan. Ylhäällä on aikajana, joka on suhteellinen yrityksen maailmaan, mutta joka on myös tiiviisti ankkuroitu asiakkaan kokemuksiin, toimintoihin ja palvelunkäyttöön (laatikot Kuvion 1 yläreunassa). Palveluntarjoajan näkökulmasta asiakkaan osallistuminen ja palvelun käyttö rajoittuvat service X -kohtaan, jolloin syntyy käyttökokemus ja asiakkaalle arvoa. (Heinonen ym. 2009, 5.)



Kuvio 1: Asiakaskeisinen liiketoimintalogiikka rinnastettuna palvelujen johtamiseen ja palvelukeskeiseen liiketoimintalogiikkaan (Heinonen ym. 2009, 5)

Kuitenkin asiakkaan näkökulmasta konteksti voi kuitenkin olla hyvinkin erilainen. Tätä havainnollistetaan Kuviossa 1 laajemmalla harmaalla alueella, joka käsittää asiakkaan ydintoiminnot ja kokemukset, niihin liittyvät oheistoiminnot ja kokemukset, sekä muut toiminnot ja kokemukset. Palvelutapahtuma yksinään ei siis riitä tarkastelun kohteeksi, vaan huomioon tulee ottaa myös asiakkaan aikomukset, sekä niistä seuraavat toiminnot ja kokemukset. Pitäisikin pyrkiä selvittämään, mitä asiakas on tekemässä ja yrittämässä tehdä, ja kuinka jokin tietty palvelu sopii siihen. (Heinonen ym. 2009, 5.) Ero on hiuksenhieno, mutta tärkeä. (Heinonen ym. 2010.) Kuvio 2 esittelee tiivistetysti palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan ja asiakaskeis- keisen liiketoimintalogiikan ominaispiirteitä.



Kuvio 2: Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ja asiakaskeisinen liiketoimintalogiikka

Asiakaskeisyys ilmenee opinnäytetyössä siten, että opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on ymmärtää espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumuksia: miten he syövät, ja miksi he syövät siten kuin syövät. Pyrkimyksenä on löytää niitä tekijöitä, niitä ajureita, jotka ohjaavat ikääntyneitä käyttäytymään, kuten he käyttäytyvät. Kyseessä on siis asiakasymmärryksen lisääminen, ja tältä osin opinnäytetyö noudattelee asiakaskeisistä liiketoimintalogiikkaa. Asiakkaiden tarpeita, haluja ja motivaattoreita ymmärtämällä palveluntarjoajilla on paremmat edellytykset vastata kysyntään. Näin ikääntyneet saisivat itselleen paremmin räätälöityjä palveluja.

Opinnäytetyön toisena tavoitteena kuitenkin on kehittää espoolaisten ikääntyneiden ruokapalvelua siten, että asiakkaat olisivat siitä valmiita maksamaan. Tämä puolestaan hyödyttää sekä yksityisiä palveluntarjoajia, että Espoon kaupunkia. Hyödyt Espoon kaupungille tosin näkyisivät vasta myöhemmin tulevaisuudessa. Tällä hetkellä opinnäytetyöhön haastatellut ikääntyneet eivät vielä saa kaupungilta avustusta ruokapalvelunsa järjestämiseen. Mutta tulevaisuudessa, heidän toimintakykynsä heikentyessä, heistäkin tulee kaupungin ruokapalvelun asiakkaita. Ajatuksena opinnäytetyössä on, että pitkällä aikavälillä kehityksen kulkusuuntaa on mahdollista muuttaa siten, että painopiste ikääntyneiden ruokapalvelun tuottamisessa ei olisikaan yksinomaan Espoon kaupungilla. Kaupungin on mahdollista säästää ruokapalveluluissa käyttämällä ulkopuolisia, yksityisiä ruokapalvelun tuottajia. Opinnäytetyöllä pyritään siis hyödyttämään kolmea osapuolta: ikääntynyttä asiakasta, palveluntarjoajaa ja Espoon kaupunkia. Siksi ei voida puhtaasti puhua asiakaskeskeisestä liiketoimintalogiikasta.

2.2 Ikääntyneiden ruokapalvelu Espoossa

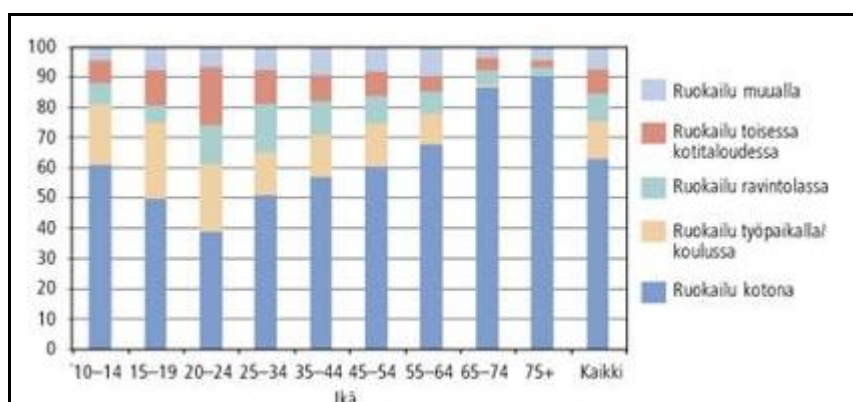
Ikääntyneillä on paljon erityistarpeita ravitsemuksensa suhteen. Nuo tarpeet tulee ottaa huomioon ikääntyneille tarkoitettuja ruokapalveluja suunniteltaessa. Ikääntyneiden ravitsemussuosituksen (2010, 35) mukaan ruokalistasuunnittelussa ruokalistakierron pituus vaihtelee 3-8 viikon välillä. Ruokalistasuunnittelussa tulee huomioida perinneruoat, iän mukaiset ruoat, tutut ruoat, kotiruoat, merkkipäivät ja juhlapyhät. Sesongit ja teemaviikot tuovat vaihtelua ruokalistaan ja rytmittävät vuotta. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 35.)

Ruokalistasuunnittelun tulee myös olla asiakaslähtöistä, eli ruokalistasta tulee vastata asiakaskunnan tarpeita ja toiveita. Monet ikääntyneet arvostavat perinteistä kotiruokaa, kuten peruna- ja kastikeruokia, laatikoruokia sekä keittoja ja kalaruokia. Selkeä ja kypsä ruoka, joka on pehmeää ja valmiiksi pieninä paloina, on ikääntyneiden suosiossa. Mielimausteita tulisi olla tarjolla oman maun mukaan lisättäviksi. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 35.)

Espoolaisille ikääntyneille on erilaisia vaihtoehtoja ruokailunsa järjestämiseen. He voivat itse valmistaa ruoan kotonaan, tai käydä syömässä palvelutaloissa. Heillä on myös käytettävissään Espoon kotiateriapalvelu sekä yksityiset kotiateriapalvelut. Kaupoilla on kauppakassipalveluja ja tietenkin myös ravintoloissa ruokaileminen on mahdollista. Tässä aluvuossa esitellään edellä mainittuja vaihtoehtoja.

Kotona syöminen ei ole ruokapalvelu, mutta suuren suosionsa vuoksi sitä ei voida sivuuttaa. Kuvio 3 kuvaa kotona syötyjen aterioiden suhdetta kaikkiin nautittuihin aterioihin. Kuviossa on mukana vain ateriat, ei välipaloja. Kuvio 3 osoittaa, että eläkeikäisten ateriointi on kotikeskeistä. Tilastokeskuksen (2012) mukaan eläkeläiset eivät syöneet kodin ulkopuolella juuri ollenkaan vuonna 1987–1988, mutta vuonna 2009-2010 osuus oli noussut jo runsaaseen 10 pro-

senttiin ruokailuajoista. (Tilastokeskus 2012.) Tutkimus kattaa koko Suomen, ei vain Espoon aluetta.



Kuvio 3: Ruokailupaikka iän mukaan vuonna 2009-2010. Prosenttiosuus kaikesta ruokailusta. (Lähde: Tilastokeskus 2012)

MenuMAT -ateria-automaatti tarjoaa helpotusta kotona syömiseen. Suomalainen MenuMAT Oy tarjoaa kotona asuville ikääntyneille ateria-automaattipalvelun, jonka avulla he voivat itse valmistaa päivittäiset ateriansa heille sopivana ajankohtana. Palvelu koostuu palveluhenkilökunnasta, joka ottaa vastaan tilauksen ja täyttää ateria-automaatin valituilla valmiilla pakasteaterioilla; kotiin vuokrattavasta MenuMAT-laitteesta, jossa on yhdistettynä pakastin ja kieroilmauuni; sekä laajasta ruokavalikoimasta jälkiruokineen. (MenuMAT 2014.)

MenuMAT -automaatin käytöstä on pyritty tekemään mahdollisimman helppoa. MenuMAT -automaatti muun muassa ilmoittaa puheella, milloin ruoka on valmista. MenuMATin palvelua käyttää jo yli tuhat ikääntynyttä. Myös lukuisat kunnat ovat ottaneet MenuMATin palveluvalikoimiinsa. Käyttäjätutkimuksissa palvelun parhaiksi ominaisuuksiksi on nimetty valinnan vapaus, helppokäyttöisyys ja turvallisuus. (MenuMAT 2014.)

Ulkona syöminen on ravintolassa syömistä laajempi käsite. Ulkona syömisellä voidaan käsittää ravintoloissa syömisestä lisäksi myös take away -ruoat sekä nopeat välipalat, jotka ovat ruokapalveluyritysten valmistamia ja myymiä, mutta jotka voidaan nauttia lähes missä vain. (Tilastokeskus 2012.) Taloussanomien uutisoi jo vuonna 2006, että eläkeläisten ravintolassa syöminen on lisääntynyt. Käyntimäärät olivat huomattavasti muita ikäryhmiä pienemmät yli 64-vuotaiden ryhmässä, mutta yli 64-vuotiaiden ryhmässä käyntimäärät olivat kasvaneet suhteellisesti eniten. (Taloussanomien 2006.)

Palvelutalossa ruokaileminen on hyvä vaihtoehto kotona syömiselle. Ikääntyneille suunnatut ateriapalvelut voidaan jakaa kahteen ryhmään: ikääntyneet voivat mennä ruokailemaan esi-

merkiksi palvelu- tai toimintakeskukseen, tai ateriat toimitetaan kotiin (kotipalveluateria) (Suominen 2008b, 481). Espoon kaupungilla on kolme palvelutaloa. Nämä sijaitsevat Espoon keskuksessa, Soukassa sekä Viherlaaksossa. (Espoon kaupungin palvelutalot 2012.) Kaikissa Espoon kaupungin palvelutalossa on senioreiden kohtaamispaikkana toimiva palvelukeskus, jossa ikäihmiset voivat muun muassa käydä ruokailemassa (Espoon keskuksen palvelutalo 2012, Soukan palvelutalo 2012, Viherlaakson palvelutalo 2012). Palvelutalossa ruokaileminen ei edellytä siellä asumista, vaan lounasravintoloihin ovat kaikki tervetulleita.

Kotipalveluateriat mahdollistavat kotona syömisen silloinkin, kun ruokaa ei enää pystytä itse valmistamaan. Kotipalveluateriat mahdollistavat kotiruoan nauttimisen omassa kodissa, ilman että ruokaa tarvitsee itse tehdä. Kotipalveluateria on osa kotipalvelun toimintaa ja tärkeä toimintamuoto kotona asuville ja apua tarvitseville. Kotiateriapalvelu tarjoaa monipuolisen ja ravitsevan aterian, jos ikääntyneen omat, ehtyneet, voimat eivät sellaisen valmistamiseen riitä. Kotiateria koostuu lämpimästä ruoasta, tuoresalaatista ja jälkiruoasta. Ateriat toimitetaan asiakkaalle kuumana, jäädytettynä tai pakasteena. (Suominen 2008b, 481.)

Espoossa Espoo Catering -liikelaitos tuottaa ruokapalveluja espoolaisille ikääntyneille. Se tuottaa osittain Espoon kaupungin palvelutalojen ja hoivayksiköiden ateriapalvelut. Espoo Cateringilla on myös kotipalveluateria käytössään. Kotipalveluateria koskee lounasaterioita. (Espoon kaupunki 2012c.) Pääkaupunkiseudulla toimii myös muita ikääntyneiden kotona ruokailemista helpottavia palveluja, joista osa palvelee myös Espoon alueella.

Kotipalveluateria on käytössä myös Mainio Vire -palvelulla. Mainio Vire on Suomen suurimpia sosiaali- ja hoivapalveluita tarjoavia yrityksiä ja se tarjoaa palvelujaan niin kunnille ja yhteisöille, kuin yksityisillekin asiakkaille. (Mainio Vire 2014a). Mainio Vireen Ateriaali tarjoaa kotipalveluaterioita muun muassa koteihin ja vanhusten palveluyksiköihin pääkaupunkiseudulla ja lähikunnissa. Kotipalvelun henkilökunta tuo aterian ikääntyneelle kotiin ja tarkistaa samalla, että asukkaalla on kaikki hyvin. Kotipalveluaterian kuljettajat auttavat myös pienissä avustustehtävissä, kuten ruokapakkausten avaamisessa. Palveluun voidaan liittää myös kauppakäynti. (Mainio Vire 2014b.)

Kauppakassipalvelulla ruokaostokset saa kotiin toimitettuna. Kauppaketju Alepan palveluvalikoimaan kuuluu kauppakassipalvelu, jonka avulla ostokset saa kotiin toimitettuna. Asiakkaan ei siis tarvitse lähteä myymälään itse, vaan ostokset kootaan hänen puolestaan. Kauppakassipalveluun kirjaututaan sisään, valitaan tuotteet ja ilmoitetaan osoite. Maksu tapahtuu ostosten toimituksen yhteydessä. (Alepa Kauppakassi.) S-Etukortilla asiakas voi tilata ostoksia asiakasomistajahintaan ja saada S-bonuksia, kuten myymälässä asioidessakin. (HOK-Elanto.)

Alepa Kauppakassipalvelu on osa Foodie.fm-palvelua. (Alepa Kauppakassi.) Foodie.fm on Digital Foodien ja S-ryhmän kehittämä palvelukokonaisuus, joka pitää sisällään ruokaverkkokoupan. Sen lisäksi palvelusta löytyy muun muassa laaja reseptikirja ja keskustelufoorumi. Foodie.fm -palvelu toimii verkossa ja mobiilisovelluksina. (HOK-Elanto.)

Toimitusalue kattaa Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisen. Saaristoalueet eivät kuulu toimitusalueeseen. Tilauksia toimitetaan maanantaista lauantaihin ja asiakas voi itse valita aikavälin, jonka aikana toimitus tuodaan kotiin. Yleensä toimitus onnistuu vielä saman päivän aikana. Toimituskulut ovat S-Etukortilla alkaen 6,90€. (Alepa Kauppakassi.)

Kauppakassipalvelu löytyy myös Mainio Vireen Ateriaali -palvelusta. Ateriaalin kauppakassipalvelu auttaa asiakkaita toimittamalla ostokset suoraan kotiin. (Mainio Vire 2014b.) Tämä on erityisen suuri apu etenkin liikuntarajoitteisille ikääntyneille. Ateriaali toimittaa noin 500 kauppakassia kuukaudessa (Mainio Vire 2014b).

2.3 Ikääntyneiden ravitsemus

Päivittäinen ravinto on kaikenikäisten ihmisten elämän perusta. Ruoasta saadaan energiaa, suojaravinteita ja muita ravintoaineita elimistön toimintoihin. Omaan kuntoon ja mielialaan voi vaikuttaa syömällä terveellisesti. Hyvin ja terveellisesti syöminen tarkoittaa kuitenkin eri ikäryhmille eri asioita, sillä eri ikäryhmien välisissä ravitsemustarpeissa on eroja. (Kivelä 2012, 33.) Tässä alaluvussa eritellään ikääntyneiden ravitsemukseen liittyviä asioita.

Ikääntyneiden ravitsemuksen tavoitteina on hyvä ravitsemustila, riittävät ravintoainevarastot, toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen, sekä hyvä elämänlaatu (Suominen 2008a, 12). Ihminen tarvitsee energiaa elimistön perustoimintojen ylläpitämiseen aina, vaikka viettäisikin päivät sängyssä maaten (Kivelä 2012, 33). Tavallisesti energiansaannin pitää vastata kulutusta - poikkeuksena laihduttaminen (Suominen 2008a, 12). Vanhenemiseen liittyvien fyysisten muutosten ja sairauksien myötä liikkuminen usein vähenee, lihasmassan määrä pienenee ja aineenvaihdunta hidastuu. Seurauksena on, että energiankulutus pienenee iän myötä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 12, 14.) Toisaalta on hyvä huomata, että runsaasti liikuvan, levottoman tai aktiivisen ikääntyneen energiantarve voi olla jopa suurempi, kuin vähän liikuvan nuoren aikuisen (Suominen 2008a, 12).

Ikääntyminen ei vähennä elintärkeiden ravintoaineiden tarvetta, päinvastoin (Kivelä 2012, 34). Ikääntynyt tarvitsee aikaisempaa enemmän tiettyjä vitamiineja ja proteiinia. Vaikka monipuolinen ja vaihteleva ruokavalio turvaa parhaiten ravintoaineiden saannin, on perusteltua suositella ikääntyneille vitamiini- ja kivennäisainelisiä tai täydennysravintovalmisteita. (Suominen 2008a, 12.) Usein käy nimittäin niin, että ruokahalu heikkenee iän myötä, ja syödyn

ruoan määrä pienenee. Tästä seuraa, että ikääntyneillä proteiinin, vitamiinien ja kivennäisaineiden saanti jääkin tarvetta pienemmäksi. Niinpä ruoan laadun merkitys nousee ensiarvoisen tärkeäksi. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 12, 14.) Erilliset ravintolisät tulevat kyseeseen erityisesti leikkausten tai sairastelun yhteydessä (Suominen 2008a, 12).

Ikääntyneiden ruokavalion laadun ylläpitäminen on kuitenkin haasteellista. Vähenevä energian- ja proteiinin saanti kiihdyttää lihaskatoa ja lisää tulehdusriskiä. Heikkous ja sairastelu vaikeuttavat kaupassa käymistä ja ostosten tekemistä, ja ruokavalion laatu heikkenee. Liikkumattomuuden seurauksena keuhonhallinta heikkenee, ja seuraa varovaisuutta ja kaatumisia. Osteoporoosin eteneminen kiihtyy, liikuntakyky laskee entisestään ja ikääntynyt alkaa entistä enemmän eristäytyä kotiinsa. Kaatuilu on tavallista, ja murtumia tulee helposti. Huonosti ravitussa kehossa infektiot myös saavat helpommin jälkiseurauksia. Ikääntynyt saattaa joutua toistuvasti sairaalahoitoon. Myös yksinäisyys ja taipumus masentuneisuuteen lisääntyvät. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 14-15.)

Ikääntyneiden ravitsemusongelmat ovat kiinteästi yhteydessä sairauksiin ja heikentyneeseen toimintakykyyn (Suominen 2008a, 7). Kuva 2 esittelee ikääntyneiden eri ryhmät toimintakyvyn ja sairastuvuuden mukaan jaoteltuna.



Kuva 2: Ikääntyneiden eri ryhmät toimintakyvyn ja sairastuvuuden mukaan jaoteltuna (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 15)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta listaa ikääntyneiden ravitsemussuosituksille kolme pääta-voitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on, että kotihoidossa, vanhainkodeissa, sairaaloissa ja koko terveydenhuollossa työskentelevät ammattilaiset tunnistavat käytännön hoitotyössä ravitsemustilan heikkenemisen ja osaavat toteuttaa ravitsemushoitoa osana ikääntyneen ihmisen hyvää hoitoa. Suositusten toisena tavoitteena on selkiyttää iäkkäiden eri elämänvaiheissa ravitsemukseen liittyviä keskinäisiä eroja ja ravitsemushoidon tavoitteita. Kolmantena tavoitteena on yhdenmukaistaa hyvät käytännöt ja lisätä tietoa ikääntyneiden ravitsemuksen erityispiirteistä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 5.)

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksissa on neljä painopistettä. Ensimmäisenä painopisteenä on ottaa huomioon ikääntymisen eri vaiheiden erilaiset ravitsemukselliset tarpeet. Toisena painopisteenä on arvioida ikääntyneiden ravitsemus säännöllisesti. Kolmantena painopisteenä on turvata riittävä energian, proteiinin, ravintoaineiden, kuidun ja nesteen saanti. Neljäntenä painopisteenä on varmistaa D-vitamiinilisän käyttö yli 60-vuotiailla. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 9.)

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksissa on myös huomioitu eri ryhmien erityistarpeet. Ikääntyneet on luokiteltu neljään eri ryhmään, jotka ovat: hyväkuntoiset ikääntyneet; kotona asuvat ikääntyneet, joilla on useita sairauksia ja haurastumisriskiä; kotihoidon asiakkaat, monisairaantuneet ja ikääntyneet, joilla on toiminnanvajauksia; sekä ympärivuorokautisessa hoidossa olevat ikääntyneet. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 11.)

Ravitsemuksellisten tarpeiden tyydyttäminen ei kuitenkaan ole iäkkäälle itselleen välttämättä se kaikkein tärkein ruokaa liittyvä asia. Myös ruokaan ja ruokailuun liittyvillä ulkoisilla tekijöillä on merkitystä. Tähän tullaan palaamaan myös opinnäytetyön empiirisessä osiossa.

Tuoksujen merkitys ikääntyneiden ruokailussa on yhtä tärkeää ottaa huomioon, kuin ruoan maistuvuus. Vaikka ruoan tärkeimmät ominaisuudet ovat hyvä maku ja rakenne (Suominen 2008, 480), ne eivät riitä. Ruokien hyvät tuoksut ovat myös tärkeitä. Tuttujen ruokien tuoksut voivat herättää ruokahalun ja muistuttaa syömisestä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 33.) Myös sopiva annoskoko, herkullinen ulkonäkö ja oikea tarjoilulämpötila lisäävät ruoan houkuttelevuutta (Suominen 2008a, 480).

Ruokailuhetkien sosiaalinen merkitys voi olla helppo aliarvioida, mutta ruoka ja ruokailu ovat myös luonnollisia aktivoinnin välineitä. Ruokaa voidaan esimerkiksi valmistaa yhdessä. Ruokailun avulla on mahdollista kannustaa liikkumaan ja aktivoida iäkkäitä ihmisiä. Ruokailuun voisi esimerkiksi yhdistää vaikka voimistelemista tai ulkoiluhetken. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 33-34.) Toisaalta yksin kotona asuvien kohdalla se ei ole aivan helppoa toteut-

taa. Kuitenkin ruoasta voidaan siis saada paljon enemmänkin hyötyjä, kuin pelkkä hyvä ravitsemus. Ruokailuhetket ovat sosiaalisia tapahtumia ja mielihyvän lähteitä.

Ruokailuympäristön merkitys ikääntyneiden ruokailussa on suuri. Vanhainkodissa ruokailuympäristöön tehdyillä positiivisilla muutoksilla on havaittu olevan myönteinen vaikutus iäkkäiden ravinnonsaantiin, ravitsemustilaan ja elämän laatuun. Kodinomainen ruokailu (Taulukko 3) hidastaa elämänlaadun heikkenemistä, ylläpitää fyysistä kuntoa ja ehkäisee laihtumista. Myönteisiä muutoksia on nähty myös kehon painossa ja energian saannissa, vaikka ruokalista ja ruoan ravintosisältö pidettäisiin ennallaan (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 33.) Myös muiden palveluntarjoajien olisi syytä ymmärtää ruokailuympäristön kodinomaisuuden ja viihtyvyyden tärkeys ikääntyneille.

Pöytien kattaus	Pöytäliinat, kauniit, itsenäistä ruokailua tukevat lautaset, lasit ja ruokailuvälineet, lautasliinat, kukkia pöydällä.
Ruoan tarjoilu	Tarjoilu kodinomainen, annoskoko ruokahalun ja ruoan mieluisuuden mukaan, vaihtoehtoja tarjolla.
Henkilökunta	Henkilökunta istuu pöytien ääressä, yksi hoitaja jokaisessa pöydässä, lääkkeet jaetaan selvästi ennen tai jälkeen ruokailun.
Asukkaat	Asukkaat istuvat siten, että ruokarauhaa edistetään; riittävästi aikaa ruokailemiseen; kannustetaan omatoimisuuteen; kaikki aloittavat yhdessä ruokailun; ruokarukous tai muu rauhoittuminen.
Ruokailutilanne	Ruokailutilanne rauhoitetaan; ulkopuoliset häiriötekijät minimoidaan; ei muita vieraita kuin ennalta sovitut, esimerkiksi opiskelijat ja omaiset.

Taulukko 3: Kodinomaisen ruokailutilanteen tunnusmerkit (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 33)

Ruokailuajankohtien merkitys ikääntyneiden ruokailussa on myös tärkeää huomioida. Iäkkäiden on tärkeää syödä useita pieniä aterioita päivässä, koska he eivät jaksa syödä paljon kerrallaan. Lounaalla ja päivällisellä syödyn ruoan määrä saattaa vähentyä, välipalojen merkitys taas voi korostua. Välipalojen syöminen ylläpitää hyvää ravitsemustilaa. Aterioita ja välipaloja voidaan jakaa useammaksi väliateriaksi. Välipalojen on hyvä sisältää myös proteiinia, koska proteiininsaanti jää usein vähän syövällä henkilöllä niukaksi. Hyviä ja suosittuja proteiinipitoisia välipaloja ovat muun muassa leikkelepäällysteiset voileivät, maitorahkat ja vanukkaat. Aterioiden tulee jakaantua tasaisesti koko päivälle. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 34-35.)

2.4 Ikääntyneiden hyvinvointi

Hyvinvointi laajimmillaan tarkoittaa sitä, mitä meillä on, kun elämme itsellemme hyvää elämää. Hyvinvointi ei ole pelkästään psykologinen asia. Mielentilat muodostavat vain osan hy-

vinvoinnista. (Duodecim 2013.) Psykologisen aspektin lisäksi hyvinvoinnissa on monta muuta-kin osatekijää. Tässä luvussa eritellään noita osatekijöitä. Hyvinvointia tarkastellessa näkökulma on koko ajan ikääntyneissä. Jokainen hyvinvoinnin osatekijä esitellään omassa alaluvussa.

Kotona asuminen on tärkeä osa ikääntyneiden hyvinvointia. Omassa kodissaan voi asua itsenäisesti niin pitkään kuin mahdollista, iästä riippumatta. Osa ikääntyneistä vaihtaa asumismuotoa eläkkeellä. Joillekin sopii omakotitalo, jossa puuhaa riittää esimerkiksi puutarhan hoidon merkeissä. Toiset taas kaipaavat liikkumavapautta tai kerrostaloasumisen vaivattomuutta. (Hautala 2012, 108.)

Nykyisellä tekniikalla asunnoista saadaan myös erilaisiin tarpeisiin räätälöityjä. Muunneltavassa asunnossa asukas voi asua keskeytymättä, vaikka hänen toimintakyky muuttuisikin. Esimerkkejä kehittyneen teknologian tarjoamista apuvälineistä ovat muun muassa keittiökaapit, jotka ovat muunneltavissa joka suuntaan, pesevä wc-pönttö sekä nostettava ja laskettava vaatetanko. Myös erilaisia turvapuhelimia ja niihin liitettäviä lisälaitteita on markkinoilla. Hätätilanteessa niiden avulla apua voi helposti kutsua nappia painamalla. (Hautala 2012, 109, 115.)

Ikääntyneen kotona asuminen onnistuu parhaiten silloin, kun itsenäinen suoriutuminen toteutuu omatoimisenä tekemisenä ja ikääntyneen kykynä ohjata itse tahtomiaan asioita. Ikääntyneiden kotona asumisen kannalta oleellisia palveluja ovat kauppa-, posti-, pankki-, apteekki-, sairaanhoito-, koti-, liikenne-, liikunta- ja kulttuuripalvelut. Useimmat palveluihin liittyvät ongelmat koskevat etäistä sijaintia tai huonoa saatavuutta. (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 31)

Ikääntyneen kotona selviytyminen riippuu paljolti siitä, miten hyvin asunto ja asuinympäristö soveltuvat ikääntyvälle myös toimintakyvyn heikentyessä. Kotona asumisen ja ikääntyneen itsenäisen selviämisen keskeisin edellytys on kotipalvelu, jonka saatavuudessa on kuntakohtaisia eroja. Kuntatasolla ikääntyneiden asuinolojen ja palvelujen menestyksellä hoito edellyttää asuntotoimen ja sosiaali- ja terveystoimen kiinteää yhteistyötä ja uusien yhteisten toimintamallien kehittämistä. (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 49.)

Turvallisuus liittyy oleellisesti ikääntyneiden hyvinvointiin. Turvallisuus on kaksiulotteinen käsite. Sitä voidaan tarkastella objektiivisen turvallisuuden kautta, mikä tarkoittaa esimerkiksi tilastoihin tutustumista. Subjektiivinen turvallisuus puolestaan tarkoittaa yksilön itsensä kokemaa turvallisuuden tunnetta. Jälkimmäinen on monimutkaisempi ja laajempi käsite. Turvallisuuteen vaikuttavat uhkien ja riskien poissaolo, sekä ihmisen elämänhallinta ja sosiaalinen turvallisuus. Objektiivinen ja subjektiivinen turvallisuus eivät välttämättä ole loogisessa

suhteessa toiseensa. Ihminen voi esimerkiksi tuntea olonsa turvattomaksi sellaisessa ympäristössä, jossa tilastollisesti tapahtuu vain vähän onnettomuuksia ja rikoksia. (Turvallinen elämä ikääntyneille 2011, 8.)

Tutkimukset ovat osoittaneet, että ikääntyneet kokevat nuorempia ikäluokkia enemmän turvattomuuden tunnetta. Ikääntyneiden turvallisuuteen vaikuttavat monet asiat, ja erot yksilöiden välillä voivat olla suuria. Erään kyselyn mukaan ikääntyneiden turvallisuuden tunnetta lisäsivät hyväksi koettu terveydentila, tutut naapurit, valaistus, asuntojen turvalukitus, sekä mahdollisuus liikkua turvallisesti. Turvattomuuden tunnetta puolestaan lisäsi erityisesti ilki-valta, jonka seurauksena ympäristö koettiin turvattomaksi. Yleisin ikääntyneiden peloista oli kaatumisen pelko. (Turvallinen elämä ikääntyneille 2011, 8.) Kaatumisen pelko on perustelua, sillä iäkkäällä ihmisellä tapaturma voi viedä toimintakyvyn. Yleisimpiä tapaturmia ovat kaatumiset ja putoamiset. Tapaturmien ennaltaehkäisyssä oleellista on ennakoida tapaturmavaaraa aiheuttavat tekijät ja pyrkiä niiden vähentämiseen. (Hautala 2012, 112.)

Sosiaalisuus on tärkeä osatekijä ikääntyneiden hyvinvoinnissa. Ystävyys- ja läheissuhteet ovat tärkeitä kaikenikäisille ihmisille. Ikääntyneille ystävyys- ja läheissuhteet voivat olla kuitenkin paljon tärkeämpiä, kuin nuoremmille. Ikääntyneille ystävyys- ja läheissuhteet voivat psyykkisen tuen lisäksi tarjota apua käytännön elämään, esimerkiksi kaupassa tai muilla asioilla käymisen osalta. Ikääntyneen läheisten konkreettinen apu korostuu etenkin hänen toimintakykynsä heikentyessä. (Kivelä & Vaapio 2011, 101.)

Kelan Elämässä -lehden numerossa 1/2014 Satu Kontiainen on haastatellut lahtelaista eläkeläistä Seija Järvistä. Järvinen, 71, kertoo perheen olevan eläkeläisen arjessa aarre. Hänellä on tapana olla siskonsa kanssa päivittäin tekemisissä. Lisäksi hänen veljensäkin asuu lähellä ja pitää huolta. Lapsista hänen tyttärensä on tarkka esimerkiksi kaikissa Kelaan liittyvissä asioissa ja on nopeasti auttamassa, jos jokin asia ihmetyttää. (Kontiainen 2014, 11.)

Läheiset, ystävät, taide- ja kulttuuritoiminta, asunnon kodinomaisuus, lähiympäristön viihtyisyys sekä hengellinen toiminta ylläpitävät ikääntyneiden mielialaa, sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia. Sitä kautta ne vaikuttavat myönteisesti kognitiiviseen, fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. (Kivelä & Vaapio 2011, 101.)

Tutkimukset ovat osoittaneet, että sosiaalisten suhteiden ja toimintojen tärkeys todella korostuu ihmisen vanhetessa (Kivelä & Vaapio 2011, 102). Ystävyys- ja läheissuhteet parhaimmillaan toimiessaan tuovat ikääntyneelle sekä sisältöä elämään, että turvaa vanhuuden päiviin (Hautala 2012, 100).

Ravitsemus ja hyvä ravitsemustila on terveyden ja hyvinvoinnin edellytys ihmisen elämänkaaren kaikissa vaiheissa (Ravitsemussuositukset ikääntyville 2010, 12). Ruoasta saadaan energiaa, suojaravinteita ja muita ravintoaineita elimistön toimintoihin. Hyvä ravitsemus ylläpitää fyysistä toimintakykyä, muistia ja muita kognitiivisia kykyjä, sekä mielenterveyttä. (Kivelä 2012, 33.)

Kuten alaluvussa 2.3 todettiin, iäkkäiden hyvän ravitsemuksen tavoitteet ovat erilaiset kuin nuoremmilla. Useat tutkimukset osoittavat, että ravitsemushoidosta on hyötyä. Parhaimmillaan ruoka ja ruokailu tyydyttävät ikääntyneen fyysisen ravinnontarpeen ja tuottavat samalla psyykkistä ja sosiaalista mielihyvää. (Suominen 2008a, 479-480.) Ravinnon ja ruokailun sosiaalinen ja emotionaalinen merkitys kasvaa iän myötä (Suominen 2008a, 7). Hyvällä ravitsemuksella ikääntyneiden hyvä terveys, toimintakyky ja elämänlaatu paranevat. Lisäksi hyvä ravitsemustila nopeuttaa sairauksista toipumista, ja kotona asumisen mahdollisuus paranee. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 5-6.)

3 Opinnäytetyön näkökulma Espoon kaupungin kehittämistoimintaan

Espoon kaupunki on opinnäytetyön konteksti. Opinnäytetyössä tarkastellaan espooalaisten ikääntyneiden ruokapalvelua. Tässä luvussa tarkastellaan Espoon kaupunkia ja Espoo-tarinaa. Alaluvussa 3.2 tarkastellaan myös Elinvoimaa ikääntyville -kehittämisohjelmaa, joka on osa Espoo-tarinaa. Alaluvussa 3.3 tarkastellaan InnoEspoo-hanketta, joka tähtää Espoon palvelujen kehittämiseen yhteistyössä espooalaisten yritysten ja oppilaitosten kanssa.

3.1 Espoon kaupunki

Espoo on 260 000 asukkaan kaksikielinen ja monikulttuurinen kaupunki, joka muodostuu kahdesta paikalliskeskuksesta ja viidestä tiiviistä kaupunkikeskuksesta (Espoo-tarina 2013, 1). Kaupunkikeskuksia ympäröivät pientalovaltaiset alueet, joista jokaisessa on suunnilleen 50 000 asukasta. Espoon kaupungin tärkeimmiksi voimavaroiksi on määritelty aktiiviset kuntalaiset, oppilaitokset, yhteisöt ja yritykset. Tavoitteena on, että Espoo on kunta-alan edelläkävijä sekä hyvä paikka asua, oppia, tehdä työtä ja yrittää. (Espoon kaupunki 2013a.)

Espoo kuitenkin kasvaa koko ajan: kaupunkiin syntyvät lapset ja maahanmuutto kasvattavat väestöä keskimäärin yli 3500 asukkaalla vuodessa. Vanhusväestön määrä ja suhteellinen osuus kasvavat. Vieraskielisen väestön kasvu on myös nopeaa. (Espoo-tarina 2013, 1.) Kaupungin jatkuva kasvu ja muutokset väestön rakenteessa aiheuttavat uusia haasteita palvelujentarjoajille.

3.2 Espoo-tarina

Espoo-tarina on Espoon kaupungin strategia vuosille 2013-2017 (Espoon kaupunki 2013b). Kaupunginvaltuusto hyväksyi Espoo-tarinan 10.6.2013. Espoo-tarinaan kuuluvat valtuustokauden visiot, arvot, päämäärät ja tavoitteet. (Elinvoimaa ikääntyville -ohjelmakuvaus 2013, 5.) Espoon arvoihin kuuluvat asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys sekä oikeudenmukaisuus. (Espoon kaupunki 2013b).

Espoon kaupungin vuoden 2014 talousarvio ja taloussuunnitelma johdetaan Espoo-tarinasta. Toimialat ja yksiköt johtavat omat tarinansa ja tavoitteensa Espoo-tarinasta ja yhteisistä valtuustokauden tavoitteista. Tarinan vieminen arjen työhön on alkanut. (Espoon kaupunki 2013b 2013.)

Elinvoimaa ikääntyville -kehittämishjelma on osa Espoo-tarinaa. Elinvoimaa ikääntyville -kehittämishjelman tarkoituksena on ohjata toiminnan kehittämistä Espoo-tarinan mukaisesti. Elinvoimaa ikääntyville -kehitysohjelma pyrkii edistämään ikääntyvien ihmisten hyvinvointia ja toimintakykyä, parantamaan heidän selviytymistään kotona ja vähentämään yksinäisyyttä. Tavoitteisiin päästään uusia toimintamalleja ja palvelukonsepteja luomalla, kumppanuuksia eri sidosryhmien kanssa kehittämällä sekä palveluvalikoimaa monipuolistamalla. (Elinvoimaa ikääntyville -ohjelmakuvaus 2013, 3.)

3.3 InnoEspoo

InnoEspoo on InnoOmnian osaajaverkosto, johon kuuluvat Espoon kaupunki, espoolaisia yrittäjiä sekä eri oppilaitosten opiskelijoita, opettajia ja kehittäjiä. Yhteistyössä mukana olevat oppilaitokset ovat Omnia, Laurea-ammattikorkeakoulu ja Aalto-yliopisto. (Espoon kaupunki 2012b.)

InnoEspoo-hanke kannustaa yrittäjiä verkostoitumaan, innovoimaan opiskelijoiden kanssa luovia ratkaisuja ongelmiinsa ja kehittämään uutta liiketoimintaa. Oppilaitosten tilat ovat yritysten hyödynnettävissä yhteisten tuotekehitys- ja palvelumuotoiluprojektien toteutuksessa. Myös Espoon kaupungin tiloja käytetään mahdollisuuksien mukaan. (Espoon kaupunki 2012b.)

InnoEspoo-hankkeen tavoitteena on eri koulutusorganisaatioiden ja yrityspalvelujen rajat ylittävä yhteisö, jonka palvelu tukee pienyritysten osaamisen ja liiketoiminnan vahvistumista, opiskelijayrittäjyyttä ja Espoon kaupungin innovatiivisten palvelujen kehittämistä. InnoEspoon verkostojen myötä yrittäjille ja opiskelijoille avautuvat myös kansainväliset toimintaympäristöt. (Espoon kaupunki 2012b.)

4 Tutkimuksen lähestymistavat ja tutkimuksen eteneminen

Tässä luvussa tarkastellaan ja perustellaan opinnäytetyön tutkimuksen menetelmällisiä ratkaisuja ja tutkimuksen etenemistä. Opinnäytetyön tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimus sopi opinnäytetyön tarkoitukseen parhaiten, sillä kuten Hirsjärvi ym. (2013, 164) kirjoittavat, laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa tutkittavien ääni pääsee esiin. Tutkittavien eli asiakkaiden äänen esiin tuominen on yksi tämän opinnäytetyön keskeisistä tavoitteista ja siksi tärkeä kriteeri menetelmällisiä ratkaisuja tehdessä.

Opinnäytetyön tutkimusprosessi mukailee palvelumuotoiluprosessia. Tuulaniemen (2011, 127-128) mukaan palvelumuotoiluprosessissa (Kuvio 4) on viisi vaihetta. Tuulaniemen määritelmän mukaan palvelumuotoiluprosessi alkaa ongelman määrittelystä. Myös opinnäytetyö alkoi ongelman määrittelystä: tässä vaiheessa opinnäytetyön aihe valittiin ja fokus tarkennettiin. Aiheen valintaan vaikuttivat aiheen ajankohtaisuus, sekä oma kiinnostus aiheeseen. Opinnäytetyön aihetta pohdittiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan, sekä muiden opettajien kanssa. Määrittelyvaiheessa substanssialueeseen tutustuminen oli tärkeää: se piti sisällään kirjallisuuteen, artikkeleihin, sekä aikaisempiin tutkimustuloksiin tutustumista.



Kuvio 4: Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127)

Palvelumuotoiluprosessin seuraavassa vaiheessa, tutkimusvaiheessa, rakennetaan eri osapuolten kanssa yhteinen kuva kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Tämä onnistuu haastatteluiden, keskusteluiden ja asiakastutkimusten avulla. Opinnäytetyössä tutkimusvaihe piti sisällään espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden haastatteluja, ruokapalvelujen testaamista yhdessä heidän kanssaan, heidän havainnointiaan sekä heidän käyttäjäkokemustensa kyselemistä.

Tutkimusvaihetta seuraavassa suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen ja testataan niitä nopeasti asiakkaiden kanssa (Tuulaniemi 2011, 127-128). Opinnäytetyössä tämä tarkoitti tutkimustulosten analysointia, pohdintaa, sekä ratkaisuehdotusten suunnittelua. Opinnäytetyön rajallisen ajan takia ratkaisuehdotuksia ei päästy testaamaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Tuulaniemen (2011, 127-128) mukaan suunnitteluvaihetta seuraavassa tuotantovaiheessa palvelukonsepti lanseerataan markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Lopuksi kehitysprosessin onnistumista arvioidaan. Palvelun toteutumista markkinoilla mitataan ja palvelua hienosäädetään asiakaskokemusten mukaan. (Tuulaniemi 2011, 127-128.) Myös opinnäytetyöprosessi arvioitiin lopuksi. Tässä opinnäytetyössä Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessia on siis sovellettu kolmen ensimmäisen, sekä viimeisen vaiheen osalta.

4.1 Lähestymistapoina tapaustutkimus ja etnografia

Opinnäytetyön tutkimukselliset lähestymistavat ovat tapaustutkimus ja etnografinen tutkimus. Tapaustutkimuksessa kerätään yksityiskohtaista, intensiivistä tietoa joko yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa liittyviä tapauksia (Hirsjärvi ym. 2013, 134). Tämä pienen joukon tutkiminen sopi opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin ja siksi tapaustutkimus valittiin tutkimusstrategiaksi. Myös Ojasalo ym. (2010, 52-53) esittävät, että tapaustutkimus on hyvä lähestymistapa kehittämistyöhön, jonka tarkoituksena on tuottaa kehittämis ehdotuksia ja -ideoita. Kuten aikaisemmin on tullut esiin, kehittämis ehdotusten laatiminen on myös yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista. Tämä edelleen tukee tapaustutkimuksen valitsemista tutkimukselliseksi lähestymistavaksi.

Tapaustutkimus sopii opinnäytetyöhön myös siksi, että siinä pyritään tuottamaan syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta (case). Tärkeää on saada selville suppeasta näytteestä paljon kuin laajasta näytteestä vähän. Tapaustutkimuksessa on usein vain yksi tutkimuskohde - yksi tapaus. Se voi olla esimerkiksi yksi ihminen, yksi ihmisryhmä tai yksi organisaatio. Oleellista on, että tutkimuskohde ymmärretään tietyssä kokonaisuutena, tapauksena. (Ojasalo ym. 2010, 52-53.) Opinnäytetyössä tutkimuskohde ovat espoolaiset kotona asuvat ikääntyneet.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006a) muistuttavat, että tapaustutkimus ei rajoita menetelmävalintoja. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että erilaisia tutkimusmenetelmiä yhdistelemällä saadaan syvälinen, monipuolinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta kohteesta. Erilaiset haastattelut ovat tapaustutkimuksessa paljon käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä. Haastattelu on joustava tutkimusmenetelmä, ja sitä voidaan soveltaa monella eri tavalla. (Ojasalo ym. 2010, 53.) Haastattelua on käytetty myös tässä opinnäytetyössä, tästä lisää aluvuossa 4.2.

Luvun alussa mainittiin, että opinnäytetyöllä on tapaustutkimuksen lisäksi myös etnografisia piirteitä. Toisenkin tutkimuksellisen lähestymistavan käyttämisen ajateltiin lisäävän opinnäytetyön luotettavuutta: tapaustutkimuksen haastatteluilla ei välttämättä saataisi riittävän luotettavaa tietoa. Kuten Richard Elliot ja Nick Jankell-Elliot (2003, 215) toteavat, ihmisten

käyttäytymistutkimuksen suurimmat ongelmat liittyvät siihen, miten laajasti ja tarkasti ihmiset todella pystyvät itse kertomaan omasta käyttäytymisestään. Monesti ongelmana on myös, että ihmiset eivät aina käytäydy, kuten sanovat käyttäytyvänsä. Arantola ja Simonen (2009, 23) kirjoittavat, että markkina- ja asiakastutkimukset tarjoavat ymmärrystä asiakkaan mieli-
piteistä, mutta ymmärrystä asiakkaan todellisesta käyttäytymisestä niillä ei saada. Esimerkiksi kysymykset siitä, miksi asiakas käyttää tai ei käytä jotain palvelua, jäävät vastaamatta.

Etnografinen tutkimus puolestaan vastaa juuri niihin kysymyksiin. Etnografisella tutkimuksella saadaan syvällistä asiakasymmärrystä. Asiakas ei ehkä itse osaa kertoa käytännöistään ja tavoistaan toimia eri tilanteissa ja tiloissa, joten on sekä puhuttava, katsottava että osallistuttava asiakkaan toimintaan. (Arantola & Simonen 2009, 23.)

Etnografinen tutkimus voi koostua esimerkiksi asiakashaastatteluista ja asiakkaan toiminnan havainnoimisen yhdistelmästä (Arantola & Simonen 2009, 23). Etnografiassa jo pieni joukko informantteja voi tarjota arvokasta tietoa, sillä etnografiassa ei pyritä keräämään laajalti tietoa, vaan pääsemään erityisen syvälle asiakkaan maailmaan (Elliot & Jankell-Elliot 2003, 216). Etnografinen tutkimus tarkastelee asiakkaan maailmaa ja toimintaa asiakkaan näkökulmasta (Arantola & Simonen 2009, 23) ja pyrkii saamaan syvän ja yksityiskohtaisen ymmärryksen pienen ihmisjoukon elämästä ja olosuhteista (Hämäläinen ym. 2009, 18). Etnografinen tutkimus muistuttaa siis tapaustutkimusta, ja ne tukevat hyvin toisiaan.

Opinnäytetyön tutkimuksessa etnografinen lähestymistapa ilmeni ruokapalvelun testaamisena yhdessä ikääntyneen kanssa. Palvelua siis elettiin yhdessä ikääntyneen kanssa, ja samalla kirjattiin havaintoja ruokapalvelun käyttämisestä. Etnografisella lähestymistavalla on pyritty syvempään asiakasymmärrykseen. Etnografisen tutkimuksen tunnusmerkit eivät kuitenkaan täyty esimerkiksi sen osalta, että etnografisessa tutkimuksessa tutkija yleensä menee tutkitavaan kohteeseen pidemmäksi aikaa (Järvinen & Järvinen 2004, 96).

4.2 Teemahaastattelut, palvelujen testaaminen ja havainnointi

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmien tulee olla perusteltuja ja soveltua tutkimuksen ongelman ratkaisemiseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelua on pidetty päämenetelmänä. (Hirsjärvi ym. 2013, 205.) Tähän opinnäytetyöhön harkittiin muidenkin, haastattelua luovempien tiedonkeruumenetelmien käyttämistä. Yhtenä vaihtoehtona oli facebook-ryhmän luominen ikääntyneille, ja heidän ruokailutottumustensa kartoittaminen sen kautta. Opinnäytetyön tekijän oman yksityisyyden suojelemiseksi tästä kuitenkin luovuttiin. Lopulta teemahaastattelun katsottiin kuitenkin olevan kaikkien sopivin vaihtoehto.

Aineistonkeruumenetelminä on siis käytetty pääasiallisesti teemahaastattelua. Teemahaastatteluilla on pyritty kartoittamaan ja syvemmin ymmärtämään ikääntyneiden ruokailutottumusten nykytilaa. Kuten Hirsjärvi ym. (2013, 208) esittävät, haastattelun avulla saadaan selvillä, mitä tutkimukseen osallistuvat henkilöt ajattelevat, tuntevat ja mitä he uskovat. Haastattelu ei kuitenkaan kerro, mitä todella tapahtuu. Opinnäytetyöhön haluttiin teemahaastattelua tukemaan myös sellainen tiedonkeruumenetelmä, joka vastaa kysymykseen siitä, mitä todella tapahtuu. Sen vuoksi toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi valittiin osallistuva havainnointi, jonka avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset todella siten kuin he sanovat toimivansa (Hirsjärvi 2013, 208). Seuraavaksi tällä alaluvussa selvitetään, mitä tarkoitetaan teemahaastattelulla, osallistumisella palvelun testaamiseen sekä osallistuvalla havainnoinnilla.

Teemahaastattelu sopi opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi, sillä kuten Hirsjärvi ym. (2013, 205) kirjoittavat, haastattelulla on monta etua muihin tiedonkeruumenetelmiin nähden. Haastattelulla voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen (Hirsjärvi ym. 2013, 205). Tarkentavia kysymyksiä voidaan esittää ja vastauksista saatuja tietoja syventää. Tutkimushaastattelua on kirjallisuudessa jaoteltu monin eri nimikkein. Tavallisesti haastattelulajeja erotellaan sen mukaan, kuinka strukturoitu ja muodollinen haastattelutilanne on. Hirsjärvi ym. (2013, 208) jakavat tutkimushaastattelut kolmeen eri ryhmään. Nämä ovat strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Tässä opinnäytetyössä on käytetty teemahaastattelua, koska se vastaa hyvin monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teemat on etukäteen päätetty, mutta niiden sisällä ja ympärillä voidaan liikkua melko vapaasti. Teemat ovat sellaisia, jotka tutkija on todennut keskeisiksi. Teemojen ympärille haastattelijat rakentavat haastattelurungon. Haastattelulla hän pyrkii hankkimaan lisää tietoa näistä teemoista. Haastattelutilanteessa haastattelijat etenee haastateltavan ehdoilla. (Heikkinen ym. 2006, 110.) Haastateltaviksi valitaan aiheesta eniten tietävät ja parhaiten perillä olevat henkilöt (Järvinen & Järvinen 2004, 145). Tässä opinnäytetyössä haluttiin tietoa espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumuksista, joten haastateltaviksi valittiin espoolaisia kotona asuvia ikääntyneitä.

Palvelun testaaminen yhdessä ikääntyneen kanssa oli toinen aineistonkeruumenetelmä, jota opinnäytetyössä käytettiin. Osallistuminen - ”käyttäjäksi muuttuminen” - on hyvin valaiseva tapa hankkia käyttäjätietoa. Siinä tutkijasta tulee osa käyttäjäryhmää, jota tutkitaan. Osallistumisella voidaan saada uniikkia, ensikäden ymmärrystä siitä, mitä käyttäjät tuntevat ja miten he käyttäytyvät. (Polaire ym. 2013, 57.) Opinnäytetyössä osallistumisesta, käyttäjäksi muuttamisesta, on hyödynnetty palvelujen testaamisessa asiakkaiden kanssa. Tavoitteena oli nimenomaan paremmin ymmärtää asiakkaita eli ikääntyneitä, ja omakohtaisesti kokea, minkälaisista on käyttää tutkimuksen kohteena olevia palveluja.

Ajatuksena on nähdä, minkälaista palvelun käyttäminen ikääntyneelle on. Tärkeää on myös itse testata palvelua: jos sen käyttäminen on aktiiviselle nuorelle ihmiselle hankalaa, sen täytyy olla vielä hankalampaa ikääntyneelle, jolla voi olla fyysisiä rajoitteita. Palvelun omakoh-
taisen testaamisen lisäksi tarkoitus oli havainnoida ikääntynyttä, kun hän käyttää palvelua. Miten hän toimii? Mikä on hankalaa? Mikä sujui helposti? Tarkoitus ei ole puuttua toimintaan, vaan mahdollisimman pitkälle antaa ikääntyneen itse selviytyä mahdollisista haasteista, joita palvelun käyttäminen eteen tuo. Onhan kuitenkin tarkoitus, että ikääntyneet pystyvät itsenäisesti käyttämään palveluja normaalielämässä.

Havainnointia tiedonkeruumenetelmänä käytettiin ruokapalvelujen testaamisen yhteydessä. Havainnointi on tiedonkeruuta, jossa tutkija systemaattisesti tarkkailee tutkimuksen kohdetta ja kirjaa havaintonsa muistiin (Järvinen & Järvinen 2006, 154). Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä ja suoraa informaatiota yksilön, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Huomionarvoista on, että havainnointi ei kohdistu vain verbaaliseen ilmaisuun; myös eleet, ilmeet, asennot ja liikehdintä ovat havainnoin kohteina. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.) Suurin etu havainnoinnissa on, että sillä saadaan välitöntä, suoraa tietoa esimerkiksi yksilöiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Menetelmänä havainnointi on kuitenkin melko työläs. (Hirsjärvi ym. 2013, 213.)

Havainnoinnissa on huomioitava, että tutkijan henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat havainnointiin. Esimerkiksi tutkijan kokemus ja koulutus, sekä hänen asettamansa tutkimusasetelma vaikuttavat siihen, mitä havainnoidaan. Havainnointi riippuu myös jonkin verran sattumasta, sillä kaikki erilaiset tapaukset eivät tule esiin tutkijan havainnointijakson aikana. (Järvinen & Järvinen 2006, 154-155.)

Kuten haastattelussakin, myös havainnoinnissa on useita eri menetelmiä. Menetelmiä voidaan kuvata kahdella eri jatkumolla. Ensimmäinen jatkumo kuvaa sitä, kuinka tarkasti säädeltyä havainnointi on. Toinen jatkumo kuvaa tutkijan roolia havainnointitilanteessa. Tutkija voi olla tarkkailtavan ryhmän jäsen tai täysin ulkopuolinen. (Hirsjärvi ym. 2013, 208.)

Hirsjärvi ym. (2013, 214) käyttävät havainnoinnin eri menetelmistä nimikkeitä systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Polaine ym. (2013, 54-56) puolestaan käyttävät nimikkeitä ulkopuolinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Ulkopuolisessa havainnoinnissa tutkija on ulkopuolinen tarkkailija ja teeskentelee, ettei edes ole paikalla. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on aktiivisempi rooli. Hän voi esimerkiksi kysellä tutkittavilta, mitä he tekevät. (Polaine ym. 2013, 54-56.) Opinnäytetyössä on käytetty osallistuvan havainnoinnin menetelmää. Siinä havainnointi on vapaasti tilanteessa muotoutuvaa, ja havainnoija osallistuu ryhmän toimintaan (Hirsjärvi ym. 2013, 213).

Osallistuva havainnointi tarjoaa rikasta, syvällistä ja tarkkaa tietoa siitä, miten ihmiset käyttävät tuotteita tai palveluja. Se on hyvin käytännöllinen työkalu, kun halutaan todella ymmärtää konteksteja, käyttäytymistä, motivaatioita ja vuorovaikutuksia. Sen avulla voidaan selvittää ihmisten latenteja tarpeita - tarpeita, joita ihmisillä on, mutta joita he eivät ehkä itsekään tiedä tai tunnista, koska ovat vanhojen rutiiniensa vankeja. (Polaine ym. 2013, 54.)

Lyhyidenkin havainnointien avulla saadaan hyvä tuntuma siitä tunnelmasta ja ilmapiiristä, jossa ihmiset suorittavat erilaisia toimintoja (esimerkiksi ostavat, myyvät tai diagnosoivat). Lyhyistäkin havainnointijaksoista on suuri apu selvitettäessä erilaisten toimintojen ”virtaa”, (Polaine ym. 2013, 55.) Opinnäytetyössä lyhyillä havainnointijaksoilla kartoitettiin erilaisiin ruokapalveluihin liittyviä toimintoja ja niiden sujuvuutta. Ruokapalvelun havainnoimisen lisäksi havainnoitiin myös itse informantin ruokailua. Kyseessä oli informantti, jota oli jo haastateltu. Havainnoimalla hänen syömistään haluttiin selvittää, pitivätkö hänen haastattelussa antamat vastauksensa paikkansa myös käytännössä.

4.3 Aineistonkeruuprosessi

Ensimmäinen aineistonkeruukerta oli 27.2.2014, jolloin Laurea Otaniemessä järjestettiin Aktiivisuutta Elämään Senioreille -tapahtuma. Kyseessä oli ilmainen opiskelijavetoinen tapahtuma, johon kaikki ikääntyneet olivat tervetulleita. Tapahtumassa oli tarjolla hyvän olon aktiiviteettejä, testejä, tietoa ja elämyksiä. Lisäksi osallistujilla oli mahdollisuus kokeilla erilaisia asumista helpottavia laitteita. Tapahtumassa oli mukana useita yhteistyökumppaneita, jotka pitivät messutyypisistä infopisteistä omista palvelutarjoomistaan (Kuva 3).



Kuva 3: Aktiivisuutta elämään senioreille -tapahtuma Laurea Otaniemessä 27.2.2014

Aktiivisuutta Elämään Senioreille -tapahtuma valittiin aineistonkeruupaikaksi, sillä siellä oletettiin olevan opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmään sopivia osallistujia. Oli myös oletettavaa, että opinnäytetyön teemaan liittyvässä tapahtumassa haastateltavia olisi helpompi rekrytoida, kuin sattumanvaraisesti vaikkapa kauppakeskuksen käytäviltä. Myös jälkimmäistä lähestymistapaa haluttiin testata, siitä kerrotaan lisää myöhemmin tässä luvussa.

Haastatteluihin valmistauduttiin laatimalla teemahaastattelurunko (Liite 1), joka hyväksyttiin opinnäytetyön ohjaavalla opettajalla ennen kentälle menemistä. Teemahaastattelurunkoon tehtiin korjauksia ja täsmennyksiä ohjaavan opettajan kommenttien perusteella. Teemahaastattelurunkon lisäksi kentälle lähtiessä varusteina olivat muistiinpanovälineet, äänityslaitte, kamera ja kartta perille löytämistä helpottamaan.

Aktiivisuutta Elämään Senioreille -tapahtumassa oli runsaasti osallistujia. Tapahtumaa oli markkinoitu ikääntyneille muissa senioritapahtumissa. Tapahtumasta oli myös jaettu mainoslehtisiä (Kuva 4).



Kuva 4: Aktiivisuutta elämään senioreille -tapahtuman esitelehtinen

Aineistonkeruun tarkoituksena oli kerryttää tietoa ikääntyneiden ruokailutottumuksista. Haastateltavia ei ollut etukäteen rekrytoitu, vaan heidät poimittiin sattumanvaraisesti tapahtumassa kävijöiden joukosta. Haastatteluihin ei ollut mahdollista saada omaa rauhaista soppea, vaan ne tehtiin koulun ruokalassa ja kahvihuoneessa. Kovan taustamelun vuoksi haastatteluja ei ollut hyödyllistä nauhoittaa, joten haastattelut kirjoitettiin muistiin. Kukin haastattelu kesti noin 30 minuuttia.

Toinen aineistonkeruukerta oli 8.5.2014, jolloin järjestettiin Leppävaaran palvelutalossa Aktiivisuutta Elämään Senioreille -tapahtuma. Tilaisuus oli samankaltainen, kuin 27.2.2014 Otaniemessä järjestetty senioritapahtuma. Leppävaaran tapahtumassa oli erilaisia opiskelijavoi-min järjestettyjä hyvinvointiin liittyviä rasteja ikääntyneille. Kävijöiden oli mahdollista ko-keilla esimerkiksi kehonkoostumusmittausta, kauneudenhoitorastia ja hemoglobiinin mittausta. Tapahtumaan olivat tervetulleita kaikki ikääntyneet, eivät ainoastaan palvelutalon asuk-kaat.

Leppävaarassa järjestetty tapahtuma valittiin aineistonkeruukerraksi, sillä se sopi opinnäyte-työn aikatauluun. Lisäksi valintaan vaikutti Otaniemen senioritapahtumassa saadut hyvät ko-kemukset ja haastattelut. Leppävaaran palvelutalossa tehtiin kolme haastattelua. Kestoltaan haastattelut olivat 25 minuuttia, 35 minuuttia ja 55 minuuttia. Haastateltavat valittiin melko satunnaisesti. Tavoitteena oli kuitenkin haastatella erityisesti miehiä, sillä miesten haastatte-luja ei edellisellä kerralla saatu yhtään. Osallistujia Leppävaaran palvelutalon tapahtumassa vaikutti silmämääräisesti olevan selvästi vähemmän, kuin Otaniemen senioritapahtumassa 27.2.2014. Tämä teki haastateltavien hankkimisesta vaikeampaa. Yksi mies myös kieltäytyi haastattelusta.

Leppävaaran palvelutalossa 8.5.2014 tehtyjä haastatteluja varten alkuperäistä teemahaastat-telurunkoa (Liite 1), muokattiin hieman. Aktiivisuutta Elämään Senioreille -tapahtumassa 27.2.2014 tehtyjen haastatteluiden analysoinnissa huomattiin, että teema 4 (ruokailutilanne) ja teema 5 (ruokailun sosiaalisuus) ovat erittäin lähellä toisiaan. Jo 27.2.2014 tehdyissä haas-tatteluissa nämä teemat tulivat käsitellyiksi luontevasti yhtenä kokonaisuutena. Tämän perus-teella tehtiin ratkaisu, että 8.5.2014 tehtäviin haastatteluihin ne yhdistetään yhdeksi koko-naisuudeksi jo teemahaastattelurunkoon.

Aikaisemman aineistonkeruun perusteella katsottiin myös aiheelliseksi lisätä teemahaastatte-lurunkoon tulevaisuus -teema. Tämä teema ei siis alun perin ollut mukana teemahaastattelu-rungossa, mutta se nousi voimakkaasti esiin 27.2.2014 tehdyissä haastatteluissa. Se on myös erittäin oleellinen opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta.

8.5.2014 tehtyjä haastatteluja ei myöskään enää tehty yhtä tiukasti teemahaastattelurungon avulla, kuin 27.2.2014 tehdyt haastattelut, vaan teemoissa, niiden ympärillä ja jopa niiden ulkopuolella liikuttiin vapaammin sen mukaan, miten haastattelu eteni. Nämä haastattelut äänitettiin, mutta ajoittain voimakkaasta taustamelusta johtuen äänitteistä on hetkittäin vaikea saada selvää. Sanasta sanaan litterointi ei siis täysin onnistunut, vaikka siihen pyrittiinkin. Äänittämisen lisäksi haastatteluissa tehtiin myös muistiinpanoja, kuten ensimmäiselläkin aineistonkeruukerralla. Äänitteiden ja muistiinpanojen avulla haastattelut purettiin ja puhtaaksikirjoitettiin.

8.5.2014 tehtyjen haastattelujen purkaminen oli odotettua hitaampaa, ja aikaa kului paljon suunniteltua enemmän. Esimerkiksi eräs virke piti kuunnella 10 kertaa, jotta sen sai litteroitua sanatarkasti. Kunkin haastattelun kuunteleminen, muistiinpanojen läpikäyminen ja haastattelun puhtaaksi kirjoittaminen vei useita tunteja.

8.5.2014 suoritettulla aineistonkeruukerralla haluttiin kokeilla myös satunnaisten ohikulkijoiden haastattelemista. Syy tähän kumpusi tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa. Heräsi kysymys, ovatko haastateltavat liiaksi samasta muotista, kun heitä haastatellaan niinkin tarkkaan rajatussa ympäristössä, kuin Aktiivisuutta Elämään Senioreille -tapahtumassa. Leppävaaran tapahtumassa näkyi paljon samoja ihmisiä, kuin Otaniemenkin tapahtumassa. Opinnäytetyön tutkimuksen näytteen laajuutta haluttiin lisätä, eikä rajata tutkimuksen ulkopuolelle sellaisia ikääntyneitä, jotka eivät käy senioreille suunnatuissa tapahtumissa.

Niinpä 8.5.2014 palvelotalotapahtuman jälkeen haastattelujen keräämistä jatkettiin Sellon kauppakeskuksessa Leppävaarassa. Haastateltavien rekrytoiminen sattumanvaraisesti ohikulkijoiden joukosta oli erittäin vaikeaa. Muutama kieltäytyi kohteliaasti. Yksi ikääntynyt herrasmies jopa luuli haastattelijaa uskonnollista käännytystyötä tekeväksi henkilöksi.

Kuitenkin Sellossakin saatiin tehtyä yksi haastattelu, ja toinen enemmän gallup-kyselyä muistuttava keskustelu. Sellossa tehdyissä haastatteluissa haastattelumiljöön merkitys korostui: rauhattomassa paikassa, jossa ei päästä keskustelemaan rauhassa, oli vaikeaa päästä syvälliselle tasolle. Haastattelut jäivät pintapuolisemmiksi ja lyhyemmiksi, kuin senioritapahtumissa tehdyt haastattelut. Kuitenkin niistä saadut tulokset olivat linjassa aikaisemmin tehtyjen haastattelujen kanssa. Siten ne tukevat muuta kerättyä aineistoa, eikä niitä kannata sivuuttaa.

Kolmas aineistonkeruukerta tapahtui 8.6.2014 ikääntyneen yksityishenkilön kotona. Tämä haastattelu oli kaikista haastatteluista vapaamuotoisin. Haastateltavan annettiin kertoa hyvin vapaasti ja omin sanoin ruokailutottumuksistaan ja aiheeseen liittyvistä ajatuksistaan. Kuitenkin samalla pidettiin huoli, että ennalta asetettuihin kysymyksiin saatiin vastaukset. Haas-

tattelussa oli mukana teemahaastattelurungon toinen versio (Liite 2), mutta haastattelu eteni aikaisempia haastatteluja vapaammin.

Kolmannen aineistonkeruukerran haastattelu muistuttikin enemmän avointa haastattelua, kuin teemahaastattelua. Avoimessa haastattelussa haastattelija selvittelee haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sitä mukaa, kun ne nousevat aidosti esiin keskustelun kuluessa (Hirsjärvi ym. 2013, 209). Avointa haastattelua voidaan ajatella *tarkoituksellisenä keskusteluna*.

Kolmannen aineistonkeruukerran haastattelu äänitettiin ja litteroitiin myöhemmin. Haastattelutilanne kesti kaksi tuntia. Ensimmäistä kertaa siihenastisessa aineistonkeruuprosessissa haastateltavan nimi ja yhteystiedot kirjattiin hänen suostumuksellaan ylös mahdollisia jatkokysymyksiä varten.

Neljäs aineistonkeruukerta tapahtui 5.9.2014 Soukan palvelutalossa, jossa lounasravintolan ruokapalvelua testattiin yhdessä ikääntyneen kanssa. Tarkoituksena oli testata ruokapalvelua ja kerätä ikääntyneen kommentit ja mielipiteet kyseisestä ruokapalvelusta. Samalla tavoitteena oli havainnoida ikääntyneen toimintaa: syökö hän niin, kuin haastattelussa kertoi syövänsä; miten helppoa ruokapalvelun käyttäminen hänelle on; mitkä ovat ruokapalvelun mahdolliset pullonkaulat tai kehittämiskohteet. Tavoitteena oli myös havainnoida muitakin lounasravintolassa ruokailevia ikääntyneitä. Havainnoinnin avuksi laadittiin lomake, johon oli kirjattu merkille pantavia asioita havainnointia helpottamaan (Liite 3).

Soukan palvelutalossa tapahtunut havainnointi kesti hieman yli tunnin. Havainnoinnin aikana tehtiin muistiinpanoja ja kyseltiin ikääntyneeltä tämän mielipiteitä ja ajatuksia palvelutalossa ruokailemisesta. Havainnoinnin tuloksia käydään läpi luvussa 5.

Viides aineistonkeruukerta tapahtui 16.9.2014 Helsingin keskustassa yhdessä ikääntyneen kanssa. Testauksen kohteena oli hyvät arvostelut saanut, perinteikäs lounasravintola, joka tarjoilee lounaslistan ruokia myös illalla. Lounaslista on monipuolinen ja hinnat ovat samat illalla, kuin päivälläkin. Tarkoituksena oli testata tämän konseptin toimivuutta ja arvioida sen monistettavuutta.

4.4 Aineiston analysointi

Tuulaniemi (2011, 153) kirjoittaa, että palvelumuotoilussa aineistoa kerätään suunnittelutyön tueksi. Asiakastutkimuksia tehdään, jotta löydettäisiin kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärrettäisiin paremmin kohderyhmän toiminnan todellisia motiiveja. Asiakasymmärryk-

sen kasvattamisen kannalta oleellista on se, miten kerättyä tutkimusaineistoa analysoidaan ja tulkitaan. (Tuulaniemi 2011, 153-154.)

Aineistoa voidaan analysoida ja tulkita monin eri tavoin (Tuulaniemi 2011, 154-155; Hirsjärvi ym. 2013 224).), joiden joukosta on löydettävä omaan tutkimukseen parhaiten soveltuvat menetelmät. Kuten Hirsjärvi ym. (2013, 224) kirjoittavat, tulee valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Tässä alaluvussa käsitellään opinnäytetyön aineiston analysointimenetelmiä. Analysoinnin seurauksena saatuja tuloksia ei käsitellä vielä tässä luvussa - niitä tarkastellaan luvussa 5, Tulokset.

4.4.1 Luokittelu, teemoittelu ja asiakasprofiilien tekeminen

Luokittelu, teemoittelu ja asiakasprofiilien tekeminen ovat paljon käytettyjä haastatteluaineiston analysointimenetelmiä, jotka soveltuivat myös opinnäytetyön aineistoanalyysiin. Analysointi aloitettiin kuuntelemalla äänitteet sekä lukemalla puhtaaksi kirjoitetut aineistot useaan kertaan. Tämän jälkeen, Ojasalon ym. (2010, 99-100) oppien mukaisesti, aineisto pyrittiin luokittelemaan ja siitä pyrittiin löytämään yhteyksiä tutkimuksessa käytettyyn teoriaan.

Luokittelu on laadullisen aineiston yksinkertaisin jäsentelymuoto. Siinä aineisto luokitellaan jonkin asian mukaan: tietoa järjestellään erilaisiin kategorioihin ja ryhmiin. Opinnäytetyön aineistoa alettiin analysoida jo keruuvaiheessa. Ensimmäisellä aineistonkeruukerralla kerättiin tietoa ikääntyneiden ruokailutottumuksista. Analysointi aloitettiin yksinkertaisimmasta asiasta: mitä haastatellut ikääntyneet syövät? Vastauksista poimittiin kaikki erikseen mainitut ruoat ja ruoka-aineet. Jokainen mainittu asia kirjattiin ylös. Erikseen mainittuja ruokia ja ruoka-aineita kertyi 53 kappaletta. Tämän jälkeen ruoat ja ruoka-aineet luokiteltiin suurempien otsikoiden alle. Näitä otsikoita olivat esimerkiksi leivät, keitot, salaatti ja hedelmät. Näistä otsikoista jalostettiin vielä yleisemmät luokat. Luokkia tuli yhteensä kuusi: viljavalmisteet, kasvikset, punainen liha ja kananmuna, kala, maitovalmisteet sekä herkut.

Esimerkiksi aineistossa erikseen mainitut leivät, kaurapuuro ja leseet päätyivät viljavalmisteiden luokkaan. Hedelmät, marjat, salaattit, porkkanaraaste, kurkku, kasviskeitot ja uunikasvikset puolestaan päätyivät kasvien luokkaan. Luokkien valitseminen ja nimeäminen ei ollut itsestään selvää, vaan vaati pohdintaa. Esimerkiksi kasvien määritelmä oli hieman epäselvä. Lopulliseen ratkaisuun päädyttiin Kotimaiset Kasvikset ry:n kotisivuilta löytyvän määritelmän perusteella (Kotimaiset kasvikset 2014). Luokkien nimeämisessä apuna käytettiin vuoden 2014 ravitsemussuosituksissa (Ravitsemussuositukset 2014) käytettyjä luokkien nimiä. Luokittelun tuloksia käsitellään lisää luvussa 5, Tulokset. Kuva 5 esittelee luokitteluprosessin vaiheita.

Opinnäytetyössä oli tavoitteena laatia kahdesta kolmeen asiakasprofiilia. Kuitenkin oli tiedossa, että aineisto määrittelee sen, montako asiakasprofiilia todella saadaan laadittua. Aineistoa oli kerättynä kahdeksan haastattelun verran. Asiakasprofiileja saatiin lopulta kolme kappaletta. Kullakin asiakasprofiililla on omat erityispiirteensä, joten niiden yhdistäminen ei tullut kyseeseen.

Asiakasprofiileille annetut nimet on valittu sen mukaan, mitkä nimet olivat suosittuja sinä vuonna, mikä olisi kunkin asiakasprofiilin syntymävuosi. Syntymävuosi puolestaan on määriteltävy laskemalla keskiarvo niistä haastatteluista, joiden vastauksia kunkin profiilin luomiseen eniten käytettiin. Kolmannella asiakasprofiililla on tarkoituksella sukupuolineutraali nimi, sillä kolmanteen profiiliin sopivia vastauksia tuli sekä nais- että miespuoliselta haastatellulta. Asiakasprofiileissa oleva sitaattit ovat suoria sitaatteja haastatelluilta. Syntyneet asiakasprofiilit esitellään Tulokset -luvussa (Luku 5).

4.4.2 Aineiston vertaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin

Aineiston vertaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin otettiin avuksi aineiston analysoinnissa. Sen avulla haettiin lisävarmistusta opinnäytetyön aineiston luotettavuudelle. Ensimmäisiä haastatteluja verrattiin myös käsillä olevaan, opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (2009) julkaisema seurantatutkimus ikääntyneiden suomalaisten aterioinnista ja ruokapalveluista tukee opinnäytetyön ensimmäisten haastatteluiden tuloksia.

Raportin tuloksissa kerrotaan, että ikääntyneet aterioivat säännöllisesti ja naiset valmistavat ruokansa itse. Tulokset kertovat aamupalan ja lämpimän lounaan nauttiminen on hyvin yleistä ikääntyneiden keskuudessa. Yli 90 prosenttia vastaajista kertoi nauttivansa aamupalan, ja lämpimän lounaan kertoi nauttivansa noin 80 prosenttia vastaajista. Yli 65-vuotiaista suunnitellen puolet kertoi syövänsä myös lämpimän päivällisen. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2009.) Tämän opinnäytetyön ensimmäiset haastattelujen tulokset ovat myös lämpimän päivällisen osalta yhtenevät Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimustulosten kanssa, sillä opinnäytetyöhön haastatelluista henkilöistä moni kertoi, että lämmintä päivällistä ei välttämättä syödä.

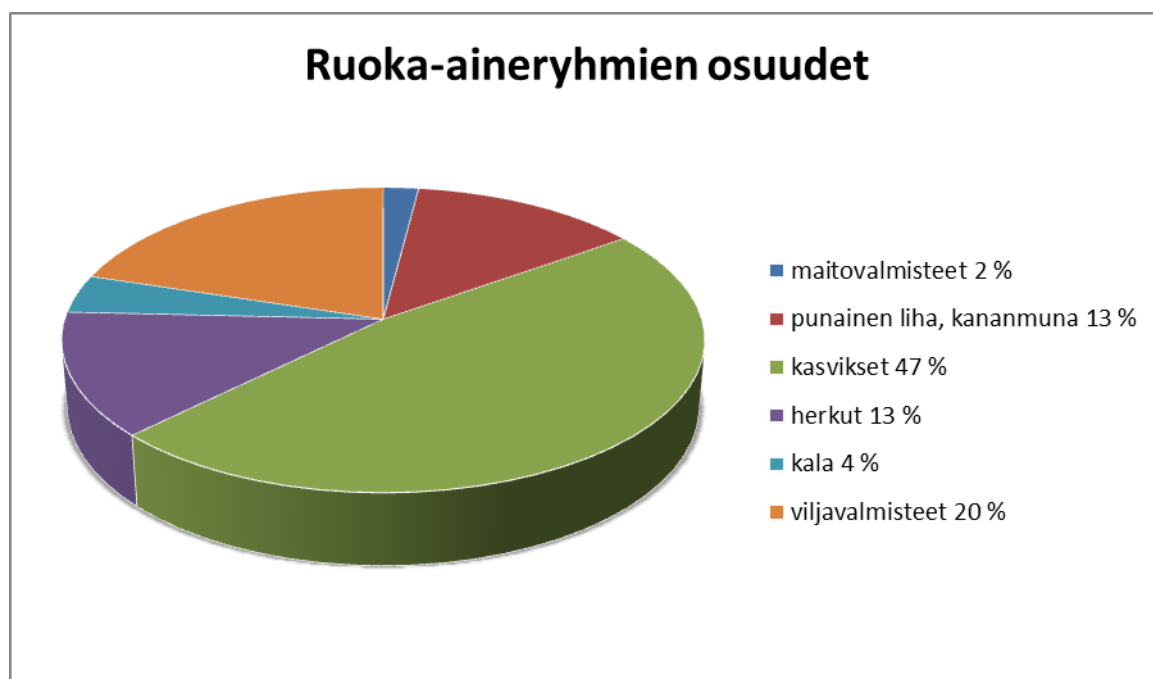
5 Tutkimus- ja kehittämistyön tulokset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten ikääntyneille suunnattua ruokapalvelua tulisi kehittää siten, että palvelu todella vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja haluihin, ja olisi samalla sellaista, josta ikääntyneet ovat valmiita maksamaan. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi ensin piti selvittää minkälaiset ovat espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumukset.

Tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia teemahaastatteluiden, palvelujen testaamisen ja havainnoinnin avulla. Opinnäytetyön aineisto koottiin analysoinnin jälkeen tiivistetympään muotoon. Aineistosta löytyi paljon tietoa, joka voitiin esittää numeerisesti ja koostaa diagrammin ja taulukkojen muotoon. Kaikkea tietoa ei kuitenkaan ollut mahdollista esittää numeerisesti. Tällaista tietoa olivat esimerkiksi haastateltujen esittämät kuvailut. Nämä tiedot ja tulokset saadaan paremmin esitettyä asiakasprofiileissa ja mood boardeissa. Mikään menetelmä yksinään ei olisi riittänyt, mutta yhdessä ne tukevat toinen toisiaan ja tarjoavat tietoa laajemmin. Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulokset aihealueittain.

5.1 Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumukset

Opinnäytetyön haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että espoolaiset kotona asuvat ikääntyneet suosivat terveellistä kotiruokaa. Aineiston luokittelun perusteella oli helppo havaita, että ikääntyneet suosivat ruokavaliossaan kasviksia. Erilaiset viljavalmisteet mainittiin usein, samoin herkut. Moni kyllä tiesi, mikä on terveellistä ja kertoi pyrkivänsä syömään sen mukaisesti. Monesti he kuitenkin lipsuivat tavoitteistaan jonkin verran esimerkiksi juuri herkkutellen vuoksi. Kuvio 5 havainnollistaa sitä, mitä ruoka-aineita 27.2.2014 haastatellut ikääntyneet käyttivät, ja missä suhteessa.



Kuvio 5: Ruoka-aineryhmien osuudet haastateltujen vastauksissa

Juomia 27.2.2014 haastateltujen ikääntyneiden vastauksissa mainittiin kaiken kaikkiaan vain kahdeksan kertaa. Mainitut juomat olivat kahvi, maito, piimä ja tuoremehu. Kahvi mainittiin neljästi, maito kahdesti, piimä ja tuoremehu kumpikin kerran. Kukaan haastatelluista ei mai-

ninnut vettä kertaakaan, vaikka ikääntyneiden tulisi saada nesteitä vuorokaudessa 1-1,5 litraa (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 42).

Luokittelun perusteella saaduista tuloksista haluttiin myös luoda vielä visuaalisempi ilmentymä. Sopivaa ratkaisua pohdittaessa päädyttiin mood boardiin. Mood board on eräänlainen visuaalinen kollaasi. Se voi olla kokoelma esimerkiksi kuvia, materiaaleja ja tekstin pätkiä. Sen tarkoituksena on herättää tai heijastaa tiettyä tyyliä tai konseptia. (Oxford dictionaries 2014.) Tämän opinnäytetyön ensimmäisistä, 27.2.2014 tehdyistä, haastatteluista koottiin mood board (Kuva 6). Mood boardin käyttöä perustellaan sillä, että visualisointi on vahvempi viestintäkeino, kuin kirjoitettu sana (Tuulaniemi 2011, 115). Kuvaan pystytään tiivistämään paljon informaatiota, ja kuvan katsoja saa yhdellä vilkaisulla käsityksen aiheesta - tässä tapauksessa siitä, minkälaisia ruokia haastatellut syövät sekä siitä, minkälaiset ovat heidän ruokailutottumuksensa.



Kuva 6: Mood board ikääntyneiden ruokavalinnoista ja ruokailutottumuksista (kuvat: FreeDigitalPhotos.net)

Opinnäytetyössä haluttiin perehtyä tarkemmin espooalaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumuksiin - ei vain syötyyn ruokaan. Opinnäytetyöhön teemahaastateltiin kahdeksaa ihmistä, joiden vastauksia käsitellään seuraavaksi. Saatuja vastauksia havainnollistetaan taulukoiden avulla. Taulukkojen teemat ovat teemahaastattelurungosta, ja taulukoihin on valittu opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta oleelliset teemat.

Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden ruokailutottumuksista voidaan opinnäytetyön tutkimuksen perusteella sanoa, että kohderyhmäläiset syövät useimmiten kotona. Kahdeksan kahdeksasta vastaajasta ilmoitti tyypillisimmäksi ruokailupaikakseen oman kotinsa. Puolet haastatelluista ilmoitti tekevänsä ruoan itse. Kaksi kahdeksasta ilmoitti tekevänsä ruoan yhdessä puolison kanssa, ja kaksi kahdeksasta ilmoitti puolison tekevän ruoan.

Kodin ulkopuolisista ruokailupaikoista lounasravintolat olivat suurimmassa suosiossa. Taulukot 4, 5 ja 6 esittelevät ruokapaikkaan ja sen valintaan liittyviä tuloksia.

Toiseksi tyypillisin ruokailupaikka	
vastaus	vastaukset, lkm
yksityinen lounasravintola tai ravintola	3/8
palvelutalon lounasravintola	2/8
ystävien luona	2/8
mökillä	1/8

Taulukko 4: Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden toiseksi tyypillisin ruokailupaikka

Kolmanneksi tyypillisin ruokapaikka	
vastaus	vastaukset, lkm
ravintola	2,5/8
pikaruokaravintola	2/8
ei osaa sanoa	2/8
sukulaiset tai ystävät	1,5/8

Taulukko 5: Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden kolmanneksi tyypillisin ruokailupaikka

Ruokapaikan valintaan vaikuttavat tekijät	
vastaus	vastaukset, lkm
kyky ja halu toimia itsenäisesti	4/8
matkustelu	3/8
tarjonta	2/8
juhlat / merkkipäivät	2/8
ruokapaikan ruoan maittavuus	2/8
ruokapaikan tasokkuus ja hyvä palvelu	2/8
noutopöytä ja runsas valikoima	2/8
aikaisemmat kokemukset	1/8
edullinen hinta	1/8
pöytiin tarjoilu	1/8
omat sairaudet ja erityisruokavaliot	1/8
asiakaskunta (siistiä väkeä)	1/8
kykenemättömyys olla muiden passattavana	1/8

Taulukko 6: Ruokailupaikan valintaan vaikuttavat tekijät

Tyypillisimmin haastatellut söivät yhden lämpimän aterian päivässä, ja tämä ateria oli lounas. Moni haastateltu pyrki myös syömään terveellistä ruokaa. Moni kertoi esimerkiksi syövänsä kalaa kahdesti viikossa, ja syövänsä kasviksia joka aterialla. Välipaloina pyrittiin syömään hedelmiä ja moni käytti naposteluun esimerkiksi makeisten sijasta pähkinöitä. Toisaalta hajontaakin oli, sillä moni myös tunnustautui herkuttelijaksi. Kaikki eivät myöskään karttaneet ei-neksiä ja puolivalmisteita. Ruoan valmistaminen hoidettiin kaikkien vastaajien kotona omin voimin: joko vastaajan itsensä tai puolison toimesta, tai yhdessä. Taulukot 7 ja 8 kertovat ruokavalintoihin ja ruoanlaittoon liittyvistä asioista.

Minkälaista ruokaa syödään	
vastaus	vastaukset, lkm
Itse tehty kotiruoka	8/8
Puolivalmisteet ja einekset	3/8
Herkut	3/8

Taulukko 7: Ruokavalinnat

Ruoan valintaan vaikuttaa	
vastaus	vastaukset, lkm
ruoan terveellisyys	5/8
sairaudet ja erityisruokavaliot	3/8
omat mieltymykset	1/8
etninen tausta	1/8
vallitseva sesonki (esim. kasvikset)	1/8
raaka-aineiden kotimaisuus	1/8

Taulukko 8: Ruoan valintaan vaikuttavat tekijät

Haastateltavilta kysyttiin myös ruokailun säännöllisyydestä. Tällä tarkoitettiin sitä, syövätkö he päivästä toiseen samalla tavalla, säilyvätkö ruokailurytmi ja -tottumukset säännöllisinä. Vastauksissa ilmeni jonkin verran hajontaa. Neljä kahdeksasta haastatellusta ilmoitti ruokailunsa olevan erittäin säännöllistä tai säännöllistä. Kolme kahdeksasta haastatellusta ilmoitti ruokailunsa olevan melko säännöllistä. Yksi haastateltu tunnusti ruokailunsa olevan epäsäännöllistä. Ongelmallisimmaksi haastateltavat kokivat liiallisen herkuttelun ja holtittoman iltasyömisestä, joka oli monella epäsäännöllistä ja epäterveellistä. Ruokailun epäsäännöllisyyteen vaikuttivat jonkin verran haastateltavien harrastukset ja menot. Moni ei kuitenkaan osannut eritellä, mistä epäsäännöllisyys johtui. Mahdollisesti kyseessä ovat vanhat tavat ja tottumukset, joista on vaikea päästä eroon.

Kaikkein suurinta hajontaa esiintyi kysyttäessä, mitkä tekijät vaikuttavat ruokailutilanteen miellyttävyyteen ja onnistuneisuuteen (Taulukko 9). On tärkeää tuoda esiin kaikki vastauksissa mainitut asiat, sillä juuri yksilöllisiin eroihin ja toiminnan motiiveihin opinnäytetyössä oli tarkoitus paneutua. Aihetta voisi tutkia vielä laajemminkin. Hajonta vastauksissa todistaa, että ihmisten tarpeet ja halut eroavat toisistaan hyvinkin paljon - siksi yhdestä muotista valitun palvelukonseptin ei voida olettaa sopivan kaikille.

Onnistuneen ruokailutilanteen tunnusmerkkejä	
vastaus	vastaukset, lkm
seurana vain oma puoliso	3/8
ei lapsia / lastenlapsia	2/8
hyvä ja hyvin laitettu ruoka	2/8
nälän tunne	1/8
puolisoilla nälkä samaan aikaan > yhtäaikainen ruokailu	1/8
hyvä palvelu (ravintolassa)	1/8
(ravintolan) maisema / näköala	1/8
ympäristö / sijainti (esim. ulkomailla, laivalla)	1/8
kattaus ja esillepano	1/8
seuran käytöstavat	1/8
pöytiintarjoilu	1/8

Taulukko 9: Onnistuneen ruokailutilanteen tunnusmerkkejä

On siis voitu havaita, että kaikki haastateltavat söivät enimmäkseen kotona, ja olivat itse tai puolisonsa kanssa vastuussa ruoanlaitosta. Haastatelluilta kysyttiin myös heidän omasta ravitsemuksellisesta tilanteestaan: minkälaisena he kokevat sen. Useat vakuuttivat olevansa tyytyväisiä. Moni kertoi sairauksiensa säätelevän ruokailemista, mutta he kertoivat sairauksien myös olevan balanssissa nimenomaan hyvän ravitsemuksen ansiosta. Niinpä he vastasivat kokevansa ravitsemuksellisen tilanteensa hyväksi. Neljä kahdeksasta haastatellusta koki oman ravitsemuksellisen tilanteensa hyväksi. Kolme kahdeksasta haastatellusta koki oman ravitsemuksellisen tilanteensa jopa erinomaiseksi. Vain yksi haastateltu koki, että hänen oma ravitsemuksellinen tilanteensa oli hyvä, mutta että aina on parantamisen varaa.

Hyvä ravitsemuksellinen tilanne olikin helppo uskoa. Kaiken kaikkiaan oli yllättävää, miten virkeitä ja hyvinvoivia haastatellut ikääntyneet olivat. Moni haastatelluista vaikutti paljon todellisia ikävuosiaan nuoremalta. Havahduttavaa oli myös huomata, kuinka suuressa roolissa ruoka ja ruokailu ikääntyneille oli. Valtaosalle ruoka ei ollut vain välttämättömyys, hengissä säilymisen edellytys. Vain harvalla oli askeettinen suhtautuminen ruokaan. Pula-ajan eläneistä ihmisistä useamman olisi voinut luulla suhtautuvan ruokaan erityisen säästeliäästi ja syövän vain tarpeeseen. Enemmistö vastaajista kuitenkin piti hyvää ruokaa suuressa arvossa, ja halusi ruokailutilanteen olevan nautinto.

Haastateltavia pyydettiin myös pohtimaan tulevaisuutta. Heiltä kysyttiin, minkälaisena he näkevät oma tulevaisuutensa ruoan ja ruokailemisen osalta. Heitä pyydettiin arvioimaan, mitä ruokapalvelua he todennäköisimmin tulisivat käyttämään sitten, kun oma fyysinen suoritusky-

ky heikkenee siinä määrin, ettei täysin itsenäisesti toimiminen enää onnistu. Monen oli vaikea tämänhetkisessä hyvässä kunnossa edes kuvitella sellaista tilannetta, eivätkä he osanneet vastata kysymykseen ollenkaan. Vastaukset löytyvät Taulukosta 10.

Oman toimintakyvyn heikentyessä todennäköisesti turvautuisi...	
vastaus	vastaukset, lkm
ei osaa sanoa	3/8
kotipalveluateria	2/8
kauppakassipalvelu	2/8
palvelutaloon muuttaminen	1/8

Taulukko 10: Tulevaisuudessa luultavimmin ajankohtaiseksi tuleva ruokapalvelu

5.2 Asiakasprofiilit

Opinnäytetyön tarkoitusperät mielessä pitäen tulosten esittäminen ainoastaan taulukkomuodossa ei tullut kyseeseen. Niistä ei riittävästi välity asiakkaan vaikuttimet, arvot, arvostukset ja tuntemukset. Asiakasprofiileilla näitä asioita saatiin paremmin nostettua esiin. Asiakasprofiileja saatiin luotua kolme kappaletta.

Ensimmäinen asiakasprofiili (Kuva 7) kuvastaa verrattain nuorta ja nuoreksi itseään tuntevaa ikääntynyttä naista, joka pystyy toimimaan itsenäisesti, ja haluaakin niin tehdä. Hän arvostaa omaa aikaa, omia harrastuksia, omia valintoja, omaa vapautta. Hän nauttii vapaudesta, jonka on saanut kasvatettuaan menestyksekkäästi lapsensa aikuisiksi ja vapauduttuaan työelämästä. Työelämässä hän ei ollut johtavassa asemassa, vaan esimerkiksi sairaanhoitajana tai muussa vastaavassa työssä, jossa on ollut ihmisten kanssa tekemisissä. Eläkkeellä hän haluaa ansaitusti nauttia elämästä ja tehdä juuri sitä, mitä itse haluaa. Ruoka ei välttämättä itsessään ole nautinto - se on väline nautintoon pääsemisessä: syömällä hyvin ja terveellisesti asiakas kokee voivansa edistää omaa terveyttään, ja se puolestaan tuottaa hänelle nautintoa. Asiakkaalle arvoa tuottaa ruoka, joka edistää hänen terveyttään. Hänen tyypillisin ruokailupaikkansa on koti, mutta hän käyttää myös ruokapalveluja. Erityisesti matkustellessaan hän haluaa nauttia ulkona syömisestä. Silloin hänen tulee nautittua esimerkiksi lounasta taidenäyttelyn lomassa, tai ruokailtua siistissä kahvilassa yhdessä miehensä kanssa.

Marjatta, 69 v.

”Omat laadukkaat kuviot”



- Eläkkeellä.
- Asuu omassa kodissaan yhdessä puolisonsa kanssa.
- Lapsia ja lastenlapsia.
- Tyypillisimmin syö kotona. Kokkaa itse tai mies kokkaa.
- Toiseksi tyypillisimmin syö ulkona - erityisesti matkustellessa.
- Nauttii hyvästä ruoasta ja hyvästä palvelusta.
- Pyrkimyksenä syödä terveellisesti. Syö paljon kasviksia.
- Iltasyöminen epäsäännöllistä.
- Käy itse kaupassa.
- Ruokailee mieluiten kahdestaan puolisonsa kanssa. Ei kaipaa ruokailutilanteeseen muita.
- Käy senioritapahtumissa.
- Ulkoilee.
- Nauttii kulttuurista.
- Matkustelee miehensä kanssa, välillä ystäviä mukana.
- Arvostaa vapautta ja omaa aikaa.
- Terve. Tuntee itsensä ikäistään nuoremmaksi.

• **Unelmien ruokailutilanne: kahdestaan aviomiehen kanssa ulkomaille, kulttuuria ulkona syömisen ohessa. Hyvä palvelu!**


Kuva: stockimages / FreeDigitalPhotos.net

Kuva 7: Ensimmäinen asiakasprofiili, Marjatta 69 v.

Toinen asiakasprofiili (Kuva 8) kuvastaa ikääntynyttä miestä, jolle ruoka itsessään ja miellyttävä ruokailutilanne ovat nautinto. Hän on kulinaristi. Hän on jäänyt eläkkeelle tehtyään pitkän ja menestyksekkään uran. Hän on ollut samalla alalla lähes koko ikänsä. Työelämässä ollessaan hän on päässyt nauttimaan liikelounaista ja -päivällisistä, sekä nähnyt maailmaa. Hänellä on rima korkealla ulkona syömisen suhteen. Hänelle ruoan ja ruokailutilanteen tulisi olla elämys, nautinto ja kiva hetki. Hän syö mieluiten suurella seurueella, sillä hänestä hyvä ruoka on nautinto, mutta hyvässä seurassa se on kaksinkertainen nautinto. Tämä henkilö käy ulkona syömässä useita kertoja viikossa. Hän käy erilaisissa, edullisissa lounasravintoloissa, mutta myös hienommissa iltaravintoloissa. Hän kokeilee mielellään erilaisia ravintoloita ja ruoka- paikkoja. Hän on myös aktiivinen ikääntynyt: harrastaa jonkin verran, liikunnallisiakin lajeja, ja tapaa ystäviä. Hän arvostaa hyvää palvelua. Hänelle arvoa tuottaa nautinnollinen ruokailutilanne kokonaisuudessaan: hyvä ruoka, juoma, miljöö, seura, palvelu ja kiireettömyys.

Veikko, 77 v.

”Elämys, nautinto ja kiva hetki”



- Eläkkeellä.
- Asuu omassa kodissa yksin tai puolison kanssa.
- Useimmiten syö kotona. Kokkaa itse tai vaimo kokkaa. Käy kaupassa itse.
- Syö kalaa vähintään kahdesti viikossa.
- Pitää jälkiruoista.
- Ruokailurytmi ja –tottumukset päivästä toiseen säännölliset.
- Nautiskelija.
- Useita kertoja viikossa syö lounaan ulkona. Edulliset, mutta tasokkaat lounaspaikat suosiossa.
- Kaupunkien palvelutaloissa ei mielellään käy.
- Kokee, että ruoan pitää olla maistuvaa ja ruokailun tulisi olla elämys, nautinto ja kiva hetki.
- Syö mielellään seurassa: hyvässä seurassa hyvä ruokakin on kaksinkertainen nautinto.
- Joitain sairauksia. Tiedostaa ruokavalion vaikutuksen terveyteen. Tasapainoilee nautiskelun ja terveellisuuden välillä.
- **Unelmien ruokailutilanne: hyvässä, isossa seurueessa suuret pidot, monen ruokalajin menyy, viinit, pöytiin tarjoilu, ja kiireettömyys.**

Kuva: stockimages / FreeDigitalPhotos.net

Kuva 8: Toinen asiakasprofiili, Veikko 77 v.

Kolmas asiakasprofiili (Kuva 9) kuvastaa ikääntynyttä miestä tai naista, jolla on hyvin askeettinen suhtautuminen ruokaan. Tämä ikääntynyt on tottunut huolehtimaan itse itsestään, eikä osaa antautua toisten armoille. Hän tekee ruoan itse, koska pystyy siihen, eikä näe syytä olla tekemättä sitä. Hän on ylpeä itsenäisyydestään ja omatoimisuudestaan. Tämä ikääntynyt viettää paljon aikaa ulkoillen ja kuntoa kohottaen. Hän on aina elänyt aktiivista elämää ja jopa halveksii laiskoja ja lihavia ihmisiä. Pikaruokaravintolat ”kauhistuttavat” häntä. Hän syö ulkona harvoin, esimerkiksi juhlapäivinä tai ollessaan seniorikerhon järjestämällä retkillä. Silloin ruokapaikan valintaan vaikuttaa eniten ruoka. Palvelulle hän ei osaa antaa mitään arvoa. Hänelle arvoa tuottaa ruoan tekeminen itse alusta loppuun.

Kaino, 73 v.

”Pitäis kohtuudessa olla se tarjontaki.”





- Eläkkeellä.
- Asuu omassa kodissa yksin.
- Askeettinen suhtautuminen ruokaan.
- Syö lähes aina kotona.
- Syö ulkona erikoistapauksissa: esimerkiksi retkillä tai juhlapäivinä. Ruoalla suurin merkitys ruokapaikkaa valitessa. Palvelulla ei ole mitään merkitystä.
- Useimmiten syö yksin. Ei kaipaa seuraa.
- Syö kotona ja tekee ruoan itse, koska pystyy siihen. Myös siksi, että silloin tietää, mitä syö.
- Ei halua kenenkään passaavan. Ei ole tottunut sellaiseen.
- Haluaa syödä terveellisesti. Käyttää paljon kasviksia ja sienä.
- Iltasyöminen epäsäännöllistä, eikä aina terveellistä.
- Elää aktiivista elämää. Ulkoilee, pyöräilee ja lenkkeilee. Tekee koiran kanssa pitkiä lenkkejä.
- Fyysisesti hyvässä kunnossa.
- **Ei osaa nimetä unelmien ruokailutilannetta.**

Kuvat: photostock / FreeDigitalPhotos.net
Ambro / FreeDigitalPhotos.net

Kuva 9: Kolmas asiakasprofiili, Kaino 73 v.

5.3 Palvelujen testaamisen tulokset

Palvelujen testaaminen yhdessä asiakkaan kanssa vahvistivat jo aikaisemmin kerättyjä tuloksia. Tarkoituksena oli testata erilaisia ruokapalveluja ikääntyneen ihmisen kanssa ja havainnoida palvelukokemusta. Toisena tavoitteena oli havainnoida myös ikääntyneen ruokailutottumuksia. Haluttiin selvittää, syökö hän todella niin, kuin haastattelussa kertoi syövänsä. Tätä tavoitetta ei ikääntyneelle itselleen kerrottu.

Soukan palvelutalon lounasravintolan testaamisen yhteydessä tehdyn havainnoinnin tulokset olivat linjassa haastattelun kanssa: haastateltu söi juuri siten, kuin oli kertonutkin syövänsä. Haastateltu valitsi ruokalistalta kevyen kasvisruokavaihtoehdon, jonka lisäksi hän söi runsaan lautasellisen erilaisia lisukesalaatteja ja -raasteita. Lisäksi hän ehdottomasti halusi jälkiruokana olleen marjakiisselin - jo haastattelussa hän oli tunnustautunut makeiden jälkiruokien ystäväksi. Voidaan siis todeta havainnoinnin tukevan haastattelun tuloksia. Soukan palvelutalossa ruokailemisesta tehtyjen havainnointien tuloksia esitellään Taulukossa 11.

Soukan palvelutalon lounasravintola		
Havainnoinnin kohde	Ikääntyneen havainnot	Havainnoijan havainnot
saapuminen	<ul style="list-style-type: none"> - epäselvät merkinnät - liian vähän opasteita - syrjäinen sijanti - vaikea löytää 	<ul style="list-style-type: none"> - epäselvät merkinnät - liian vähän opasteita - syrjäinen sijanti - vaikea löytää
tilat ja ulkoasu	<ul style="list-style-type: none"> - siistit - palvelutalon "leima" - epämiellyttävä haju - ei houkutteleva - käyttämättä jäävää potentiaalia - ravintolan nimeä (Lounasravintola Rinkeli) ei lue missään 	<ul style="list-style-type: none"> - siistit - seurakuntalomainen - epämiellyttävä haju
palvelunkäytön sujuvuus	<ul style="list-style-type: none"> - ystävällinen henkilökunta opasti - liikuntarajoitteisia avustettiin - kaiken joutui tekemään itse, jos hyväkuntoinen; noutopöytä ei mieluista 	<ul style="list-style-type: none"> - ystävällinen henkilökunta opasti - ensin piti itse kysyä - liikuntarajoitteisia avustettiin
ruoka	<ul style="list-style-type: none"> - tomaattikeitto pettymys: "tomaatilla maustettu kasvispyree" - jälkiruoka plussaa 	<ul style="list-style-type: none"> - kiusaus hyvää - runsas salaattipöytä - erilaisia leipiä - jälkiruoka plussaa
aukioloajat	<ul style="list-style-type: none"> - aukeaa liian aikaisin (ei vielä nälkä klo 11) - sulkeutuu liian aikaisin (klo 13) 	<ul style="list-style-type: none"> - aukeaa liian aikaisin - sulkeutuu liian aikaisin (klo 13)
muut	<ul style="list-style-type: none"> - ei mainosteta - tyhjää (tunnin aikana max 30 kävijää) 	<ul style="list-style-type: none"> - tyhjää

Taulukko 11: Soukan palvelutalossa tehdyn havainnoinnin tuloksia

Soukan palvelutalossa todettiin olevan paljon käyttämättä jäävää potentiaalia. Palvelutalossa tarjoiltu ruoka oli monipuolista ja pääosin melko maistuvaa. Ruoka valmistetaan paikan päällä keittiöhenkilökunnan toimesta. Henkilökunta oli erittäin ystävällistä ja palveluultista. Sali oli siisti, mutta valtaosan ruokailuhetkestä lähes tyhjillään. Kaiken kaikkiaan syntyi vaikutelma, että hyvät puitteet menevät hukkaan nykyisellä käyttöasteella. Aktiivisemmalla markkinoinnilla lounasravintolasta saisi enemmänkin irti. Esimerkiksi mahdollisuuksia monenlaisten yksityistilaisuuksien pitämiseenkin vaikutti olevan.

Yksityistä lounasravintolaa testatessa itse palvelukonsepti todettiin toimivaksi. Lounaslista oli monipuolinen: listalla oli aterioita voileivistä ja burgereista pastoihin, salaateista pihviaterioihin, wok-ruoista keittoihin. Raaka-aineiden kirjo oli myös laaja. Listalta löytyi liha-, kana-, kala- ja kasvisruokia. Hinnat vaihtelivat 5 eurosta 17,90 euroon. Maistellut ruoat olivat hyviä ja annokset suuria. Kuitenkin todettiin, että varsin eksoottisesti maustettu ruoka ei ehkä olisi yleisesti ikääntyneiden mieleen. Lisäksi todettiin, että myöskään ravintolan pelkistetty retro-

tyylinen sisustus ei välttämättä olisi ikääntyneiden mieleen. Asiakaskunta olikin melko nuorta tai nuorekasta.

Kuitenkin itse konsepti todettiin erittäin monistamiskelpoiseksi. Perinteisemmällä ruoilla ja viihtyisämmällä sisustuksella vastaavanlainen ravintola sopisi paremmin ikääntyneiden kohderyhmälle. Helsingissä tämäntyyliä ravintoloita vaikuttaa olevan runsaasti, mutta opinnäyte-työhön haastateltujen ikääntyneiden mukaan Espoosta ne uupuvat. Yksityisestä lounasravintolasta tehdyt havainnot on koottu Taulukkoon 12.

Yksityinen lounasravintola		
Havainnoinnin kohde	Ikääntyneen havainnot	Havainnoijan havainnot
saapuminen	<ul style="list-style-type: none"> - tunti paikan entuudestaan - helppo saapua 	<ul style="list-style-type: none"> - entuudestaan tuntematon paikka - vaikea löytää
tilat ja ulkoasu	<ul style="list-style-type: none"> - retro - samankaltainen, kuin muutkin vastaavat lounaspaikat - henkilökunnalla ei työvaatteita; pitäisi olla - perinteisempi sisustus olisi enemmän ikääntyneiden mieleen? 	<ul style="list-style-type: none"> - retro - hieman nukkavieru - hauskoja yksityiskohtia: esim. "kirjastonurkkaus"
palvelunkäytön sujuvuus	<ul style="list-style-type: none"> - tilauksen tekeminen ei aivan selvää 	<ul style="list-style-type: none"> - tilaukset tiskiltä: vaikeaa, kun siinä ihmisiä syömässä/juomassa tungokseksi asti - laskun maksaminen, tiskille vai tarjoilija tulee pöytään?
ruoka	<ul style="list-style-type: none"> - valtavan suuri annos - ruokaisa - paljon kasviksia - liikaa soijakastiketta tms. - perinteisempi kotiruoka enemmän ikääntyneiden mieleen 	<ul style="list-style-type: none"> - annos jopa liian suuri - alkuun erittäin maistuva - tuhdit mausteet alkoivat tehdä pahaa loppua kohden
aukioloajat	<ul style="list-style-type: none"> - hyvät: voi tulla illallakin 	<ul style="list-style-type: none"> - hyvät: voi tulla illallakin
muut	<ul style="list-style-type: none"> - erittäin kohtuulliset hinnat 	<ul style="list-style-type: none"> - erittäin kohtuulliset hinnat - hyvä hinta-laatu -suhde - mukava henkilökunta

Taulukko 12: Yksityisessä lounasravintolassa tehdyn havainnoinnin tuloksia

Palvelua testatessa tarkkailtiin jälleen myös ikääntyneen omaa ruokailua. Ikääntynyt tilasi paljon tuoreita ja höyrytettyjä kasviksia sekä kanaa sisältävän annoksen. Ruokaa valitessa ikääntynyt pyrki välttämään liian suuria annoksia ja raskaita ruokia, ja halusi valita runsaasti terveellisiä kasviksia sisältävän kevyemmän annoksen. Havainnointi siis tuki haastattelun tuloksia tälläkin kertaa.

5.4 Kehitysehdotukset

Ikääntyneille suunnattua iltaravintolaa kaivattiin. Haastatellut ikääntyneet suosivat lounasravintoloita. Monikaan ei enää iltaisin syönyt lämmintä ruokaa. Kuitenkin moni tunnusti, että juuri iltaruokailutottumuksia tulisi parantaa. Ajatus iltaisin toimivasta lounasravintolamaisesta paikasta kiinnosti heitä. Espoossa on lukuisia lounasravintoloita, mutta samankaltaisella konseptilla toimivia iltaravintoloita kaivattiin.

Erityisesti ikääntyneille suunnatulle iltaravintolalle voisi olla tilausta. Markkinoinnissa tulisi korostaa ravintolan eläkeläis-ystävällistä konseptia, jotta kohderyhmä tavoitetaan. Ravintolan pitäisi olla hyvien kulkuyhteyksien päässä, jotta ikääntyneet pääsevät sinne hyvin. Moni haastateltu kertoi myös autoilevansa vielä, eli paikoitusalue olisi myös tarpeen.

Opinnäytetyön aineiston perusteella ikääntyneet haluavat terveellistä mutta maistuvaa, ja edullista ruokaa. Noutopöytä oli monen mieleen - sieltä voi valita mieleistään ruokaa. Toisaalta hyvää palvelua ja pöytiintarjoilua arvostettiin myös. Lounasravintolamainen iltaravintola ikääntyneille voisi toimia siten, että salaatit, leivät, juomat ja jälkiruoat haettaisiin noutopöydästä, mutta lämmin ruoka tarjoiltaisiin annoksina pöytään.

Hintojen tulisi olla edulliset, jotta pientäkin eläkettä nauttivan olisi varaa syödä ulkona. Kustannuksia pystyttäisiin pitämään alhaisina esimerkiksi juuri helppohoitoisten itsepalvelulla toimivien noutopöytien ansiosta. Ravintolan olisi hyvä olla helppokulkuinen ja esteetön, jotta liikuntarajoitteisetkin ikääntyneet pystyisivät siellä asioimaan. Tarjoilijat pystyisivät tarvittaessa avustamaan ikääntyneitä. Ikääntyneille suunnatusta lounasravintolamaisesta iltaravintolasta luotiin mood board (Kuva 10), jonka avulla konseptia pyritään paremmin kuvaamaan ja havainnollistamaan.



Kuva 10: Mood board ikääntyneille suunnatusta iltaravintolasta

Palveluseteli voisi tarjota keinon sekä kannustaa ikääntyneitä käyttämään yksityisiä ruokapalveluja, että yksityisiä ruokapalveluntarjoajia tarjoamaan ikääntyneille palvelujaan. Jos palvelusetelillä voisi maksaa osan yksityisessä ravintolassa ruokailemisesta, ikääntyneille voisi olla matalampi kynnys lähteä kokeilemaan uusia ruokapalveluja. Yksityisille palveluntarjoajille palveluseteli voisi tuoda keinon tavoittaa uusia asiakkaita.

Palveluseteli on siis yksi vaihtoehto järjestettäessä kotipalveluja ja kotisairaanhoidtoa. Palveluseteliin on oikeutettu henkilö, joka muutenkin olisi oikeutettu saamaan kaupungin kotihoitoa. (Espoo 2011.) Opinnäytetyöhön haastatellut henkilöt eivät vielä siis ole oikeutettuja saamaan kotihoitoa. Opinnäytetyössä on kuitenkin pidempi aikajänne, ja ajatuksena on, että ennemmin tai myöhemmin haastatellut ikääntyneetkin tulevat kuulumaan kaupungin kotihoiton piiriin. On tärkeää selvittää jo tässä vaiheessa, minkälaista palvelua nämä henkilöt haluavat. Siten siinä vaiheessa, kun asia on heille ajankohtainen, oikeanlaista palvelua voidaan tarjota.

Palveluseteli on uusi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveyspalveluja. Palveluseteliä käyttämällä asiakas voi itse valita palveluntarjoajan omien mieltymystensä ja tarpeidensa mukaan. (Oulun kaupunki 2014.) Palvelusetelijärjestelmässä kunta tai kuntayhtymä on hyväksy-

nyt yksityisiä palveluntarjoajia tuottamaan sosiaali- ja terveyspalveluja asiakkailleen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta arvioi palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan valitseman palvelun palvelusetelin arvoon saakka. (Sitra 2014, 2.)

Edelleen siis kunta kustantaisi palveluja asiakkailleen. Palvelusetelin arvo ei kuitenkaan välttämättä kata koko palvelun hintaa, vaan asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuus. Tämä omavastuuosuus on palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. (Sitra 2014, 2.) Palvelusetelijärjestelmällä kunta säästäisi palveluntuottamisen kuluissa: sen sijaan, että se kustantaisi ruokapalvelun tuottamisen alusta loppuun itse, se voisi ohjata asiakkaat käyttämään yksityisiä ruokapalveluntuottajia. Opinnäytetyön ehdottama yksityisten ruokapalvelujen kehittäminen tuo kunnalle tai kaupungille säästöä silloin, kun palveluja tarjotaan sellaisille ihmisille, jotka jo nykyisinkin saavat kaupungin kotihoitoa.

Kuntaliiton tekemästä kuntien ruokapalveluselvityksestä (Haapanen 2011, 5) käy ilmi, että 90 prosentissa vastanneista kunnista ruokapalvelut oli vastuutettu yhdelle tuottajaorganisaatiolle. Vuonna 2004 vastaava osuus oli vain 50 prosenttia. (Haapanen 2011, 5.) Yksityisiä palveluntarjoajia ei nykyisellään siis juurikaan hyödynnetä kuntien ruokapalvelujen tuottamisessa. Palvelusetelin avulla yksityiset palveluntarjoajat saataisiin mukaan tuottamaan palvelua ikääntyneille. Luonnollisesti tämä uusien asiakkaiden tavoittaminen ja liiketoiminnan laajentaminen vilkastuttaisi myös palveluntarjoajien omaa liiketoimintaa.

Ikääntyneille palveluseteli tietenkin tarjoaisi monipuolisemman palveluvalikoiman ja mahdollisuuden valita eri vaihtoehtoista. Palveluseteliä käytettäessä asiakas on itse yhteydessä palveluntarjoajaan, jonka hän valitsee kaupungin kilpailuttamista palveluntarjoajista (Espoo, palveluseteli 2011). Espoon kaupungillakin on käytössä palvelusetelijärjestelmä, mutta kukaan opinnäytetyöhön haastatelluista henkilöistä ei ollut tietoinen järjestelmästä. Järjestelmä voitaisiin ottaa laajemmin käyttöön ja sitä pitäisi markkinoida. Palveluseteli voi rohkaista ikääntyneitä käyttämään yksityisiä palveluntarjoajia laajemminkin, täysin omakustanteisestikin.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa opinnäytetyön tutkimustulokset suhteutetaan tutkimuksen taustakirjallisuuteen ja sen pohjalta laadittuun tutkimustehtävään. Lisäksi arvioidaan saatujen tulosten merkitystä, luotettavuutta ja käytettävyyttä. (Hirsjärvi ym. 2013, 263.)

Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että monet ikääntyneet arvostavat hyvää ruokaa ja hyvää palvelua. Monelle hyvä ruoka on nautinto. Haastatellut ikääntyneet olivat valveutuneita terveysasioissa, ja halusivat hyvällä ravitsemuksella pitää itsestään huolta. Kaikki haastatellut

ikäntyneet söivät tyypillisimmin kotonaan, mutta erityisesti kohtuuhintaiset lounasravintolat olivat myös suosiossa. Ongelmallisimmaksi ikääntyneet kokivat epäsäännöllisen iltasyömisensä, johon kaivattiin ratkaisua. Esimerkiksi edullinen, lounasravintolamainen iltaravintola kiinnosti haastateltuja.

Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, että tämänhetkinen tarjonta ei vastaa kysyntään. Ikääntyneissä on yksityisille ruokapalveluntarjoajille paljon käyttämättä jäävää potentiaalia. Pitkän tähtäimen tarkastelussa yksityisiä ruokapalveluja kehittämällä yhteistyössä Espoon kaupungin ja ikääntyneiden kanssa kaikki osapuolet voittaisivat: ikääntyneet saisivat parempaa palvelua, Espoon kaupunki säästäisi ruokapalvelukuluissa ja yksityiset ruokapalveluntarjoajat saisivat uusia asiakkaita.

Opinnäytetyön tulokset ovat yksityisten palveluntarjoajien vapaasti hyödynnettävissä. Opinnäytetyö tarjoaa asiakasymmärrystä, jota palveluntarjoajien voisi muuten olla hankala saada. Palveluntarjoajat voivat opinnäytetyön tulosten avulla paremmin räätälöidä palvelua ja palvelutuotteita ikääntyneiden tarpeisiin.

Tulokset ovat merkityksellisiä paitsi palveluntarjoajille, myös ikääntyneille. Saadessaan parempaa ja tarpeisiinsa paremmin vastaavaa palvelua heidän elämänlaatussa voi kohentua merkittävästi. Kun vielä muistetaan, että Elinvoimaa ikääntyville -kehittämishjelmassa ja InnoEspoo -projektissa kehitellään muitakin ikääntyneiden hyvinvointia lisääviä palveluja, yhteisvaikutukset voivat olla erittäin merkittäviä. Kenties ikääntyneet voivat hyvinvointinsa ja toimintakykynsä kohentuessa elää omassa kodissaan pidempään, eikä heidän tarvitse siirtyä palvelutalojen asukeiksi.

Aihetta voisi tutkia laajemminkin. Erilaisten ruokapalvelujen testaamista voisi jatkaa, ja benchmarkata hyviä ideoita. Myös esimerkiksi ajatusta ikääntyneille suunnatusta lounasravintolamaisesta iltaravintolasta voisi kehittää pidemmälle ja konseptoida yhdessä ikääntyneiden asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyön vahvuutena ovat monipuolisesti käytetyt menetelmät. Opinnäytetyön aineisto on kerätty olemassa olevien aineistojen, haastattelujen, palvelujen testaamisen sekä havainnoinnin pohjalta. Opinnäytetyön aineistonkeruussa on pyritty aineistotriangulaatioon, joka Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006c) mukaan tarkoittaa sitä, että yhdessä tutkimuksessa käytetään useita eri aineistoja tai eri tiedon kohteita. Eri aineistoja voivat olla esimerkiksi haastattelut, tilastot tai arkistoaineistot. Eri tiedon kohteita puolestaan voivat olla esimerkiksi lääkärit, potilaat ja omaiset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.) Eri lähteitä hyödyntämällä saadaan tutkittavasta kohteesta mahdollisimman laaja, monipuolinen ja kattava kuva.

Opinnäytetyöprosessin aikana havaittiin, että on tärkeää saada informantteja muualtakin, kuin vain senioritapahtumista. Näyte olisi jäänyt liian yksipuoliseksi, jos olisi käytetty vain senioritapahtumissa rekrytoituja informantteja. Niinpä informanttien kirjoa laajennettiin myös senioritapahtumien ulkopuolelle. Tämä osaltaan lisää opinnäytetyön luotettavuutta.

Menetelmällisten ratkaisujen heikkoutena on nähtävä virhemahdollisuudet haastattelukysymyksissä ja -vastauksissa. Jos oikeita kysymyksiä ei ole osattu kysyä, ei ole myöskään saatu relevantteja vastauksia. Havainnointi menetelmänä puolestaan voi vaikuttaa itse tapahtumiin, eli vääristää tapahtumia. On myös muistettava, että sekä haastatteluihin että havaintoihin voi vaikuttaa tutkijan oma persoona - kaikki suodattuu sen kautta. Tämä on toisaalta pidetty mielessä opinnäytetyön tekemisessä, ja tietoisesti pyritty objektiivisuuteen.

Aineiston vahvuuksia ja heikkouksia pohdittaessa tulee myös ottaa huomioon olosuhteiden vaikutus aineistoon. Haastateltavia ei ollut aikaisemmin tavattu, he olivat täysin ventovieraita. Opinnäytetyön tekijän ja haastateltavien välille syntynyt luottamus voidaankin kyseenalaistaa: luottivatko haastateltavat haastatteliinsa siinä määrin, että kertoivat asioistaan rehellisesti ja kaunistelematta? Toisaalta haastateltavien suojana ollut täysi anonymiteetti voi jopa tuoda luotettavampaa aineistoa: kun ei tarvitse esiintyä omalla nimellä tai kasvoilla, ei tarvitse pelätä leimautumista, ja silloin on vapaa kertomaan mitä vaan, täysin rehellisestikin.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että tutkimuksen kaikki vaiheet ja prosessit on kuvattu ja tehdyt valinnat on perusteltu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voi olla vaikea määritellä, mikä on sopivan kokoinen näyte. Hirsjärven ym. (2013, 182) mukaan lukumäärien sijaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetäänkin aineiston riittävyteen, kylläisyyteen viittaavaa käsitettä saturaatio. Sillä tarkoitetaan sitä pistettä, jossa aineiston kerääminen ei enää tuota uutta tietoa. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat toistaa itseään. Opinnäytetyön tutkimuskysymys on sellainen, että jokaiselta haastateltavalta tulee aina jotakin uutta tietoa, koska jokainen haastateltava on oma ainutlaatuinen yksilönsä. Kuitenkaan opinnäytetyön aikarajoissa tutkimusta ei voi jatkaa loputtomiin. Lisäksi koettiin, että kyllin monissa haastatelussa nousi esiin samoja asioita, että aineistonkeruu voitiin lopettaa.

Lähteet

Kirjat ja muut painetut julkaisut

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes.

Hautala, E. 2012. Senioriopas. Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyneille. Helsinki: Nord Print.

Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Porvoo: Bookwell.

Hämäläinen, K., Nyman, J., Björk, P. & Lammi, M. 2009. Markkinalähtöinen palvelumuotoilu innovaatiotoiminnassa. Desire-projektin loppuraportti 2009. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia. Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.

Kivelä, S-L. & Vaapio, S. 2011. Vanhana tänään. Helsinki: Suomen Senioriliike.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.

Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Polaine A., Løvlie L. and Reason. 2013. Service Design - From Insight to Implementation. Rosenfeld Media. New York, NY.

Porio, A. & Porio, I. 1995. Kolmas vuodenaika. Elämänlaatu ja ikääntyminen. Jyväskylä: Gummerus.

Saari, J. 2011. Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Sonkin, L., Petäkoski-Hult, T., Rönkä K. & Södergård, H. 1999. Seniori 2000. Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhanalle. Helsinki: Yliopistopaino.

Suominen, M. 2008a. Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot. Opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. Helsinki: Dieettimedia.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vargo, S.L. & Lusch, R.F. 2006. The Service Dominant Logic Of Marketing. Dialog, debate and directions. Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe.

Toimitetut teokset

- Heimonen, S. & Pohjolainen, P. (toim.) 2011. Laatua vanhuksen elämään omassa kodissa. Vanhuksen koti keskellä kaupunkia -projekti 2008-2011. Loppuraportti. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Kontula, O. (toim.) 2011. Suomalaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden tulevaisuus. Väestöliitto 70 vuotta. Helsinki: VL-Markkinointi.
- Suominen, M. 2008b. Ravitsemus vanhenemisen tukena. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. 2., uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. 467-486.
- Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen S. (toim.) 2010. Suomalaisten hyvinvointi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Artikkelit

- Elliot, R. & Jankel-Elliot, N. 2003. Using ethnography in strategic consumer research. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 6, 4, 215-223.
- Gummesson, E. 2007. Exit Services Marketing - Enter Service Marketing. *Journal of Customer Behaviour* 6, 113-141.
- Heinonen, K., Strandvik T., Mickelsson K.-J., Edvardsson B., Sundström E. & Andersson, P. 2009. Rethinking Service Companies' Business Logic: Do We Need a Customer-Dominant Logic as a Guideline? Helsinki: Hanken School of Economics.
- Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K.-J., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A customer dominant logic of service. *Journal of Service Management* 21, 4, 531-548.
- Kontiainen, S. 2014. Eläkeläisen arjessa perhe on aarre. *Elämässä. Kelan lehti joka kotiin*, 1/2014. 11.
- Lusch, R. F. & Vargo, S. L. 2006. Service-dominant logic: Reactions, reflections and refinements. *Marketing Theory* 6, 3, 281-288.
- Strandvik, T., Holmlund, M. & Edvardsson, B. 2011. Customer needing: a challenge for the seller offering. *Journal of Business & Industrial Marketing* 27 (2), 132-141.
- Vargo, S.L. & Lusch, R.F. 2004. Evolving a new dominant logic for marketing. *Journal of marketing*, 68, 1, 1-17.

Väitöskirjat

- Helkkula, A. 2010. Service experience in an innovation context. Helsinki: Hanken School of Economics, Department of Economics. Nr 213.

Sähköiset lähteet

Alepa Kauppakassi. Viitattu 8.4.2014.

<http://www.alepa.fi/kauppakassi.html>

Duodecim. 2013. Terveyskirjasto. Viitattu 29.1.2014.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveysportti/tk.koti?p_artikkeli=ont00037

Espoon kaupungin palvelutalot. Viitattu 21.4.2014.

<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Asumista_ja_hoivaa/Palvelutalot](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Asumista_ja_hoivaa/Palvelutalot)

Elinvoimaa ikääntyville -ohjelmakuvaus. 2013. Viitattu 1.10.2013.

<http://espoo04.hosting.documenta.fi/kokous/2013281843-6-1.PDF>

Espoo 2011. Palveluseteli. Viitattu 23.8.2014.

<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Tukea_ja_apua_kotiin/Kotihoito/Palveluseteli](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Tukea_ja_apua_kotiin/Kotihoito/Palveluseteli)

Espoon kaupunki 2012a. Ravitsemus ja hyvinvointi. Viitattu 10.2.2014.

<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio/Palveluliiketoimi/Espoo_Catering/Ravitsemus_ja_hyvinvointi](http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio/Palveluliiketoimi/Espoo_Catering/Ravitsemus_ja_hyvinvointi)

Espoon kaupunki 2012b. InnoEspoo. Viitattu 21.1.2014.

http://www.espoo.fi/fi-FI/InnoEspoosaa_javerkostoa_rakennetaan%2824749%29

Espoon kaupunki 2012c. Ikäihmisten ruokapalvelut. 2012. Viitattu 1.2.2014.

<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio/Palveluliiketoimi/Espoo_Catering/Ikaihmisten_ruokapalvelut](http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio/Palveluliiketoimi/Espoo_Catering/Ikaihmisten_ruokapalvelut)

Espoon kaupunki 2013a. Viitattu 1.10.2013.

http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki

Espoon kaupunki 2013b. Päätöksenteko. Espoo-tarina. Viitattu 1.10.2013.

http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Espootarina

Espoon keskuksen palvelutalo. 2012. Viitattu 21.4.2014.

<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Asumista_ja_hoivaa/Palvelutalot/Espoon_keskuksen_palvelutalo](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Asumista_ja_hoivaa/Palvelutalot/Espoon_keskuksen_palvelutalo)

Espoo-tarina. 2013. Viitattu 13.10.2013.

http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CEAQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.espoo.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257B2B7C464F-CCBE-40BE-921E-2F1329863954%257D%2F35930&ei=8l1aUqHJMaz04QTQ8IGQBw&usg=AFQjCNHHrqUuVmAFJZq2nLIT3TW5EeWSEg&sig2=An8tz5L_mpS1IU308joMYQ&bvm=bv.53899372,d.bGE

Haapanen, A. 2011. Kunta ruokaostoksilla. Selvitys ruokapalveluiden nykytilasta ja kehitysnäkymistä. Viitattu 7.9.2014.

http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CGoQFjAH&url=http%3A%2F%2Fshop.kunnat.net%2Fdownload.php%3Ffilename%3Duploads%2Fruokapalvelutraportti.pdf&ei=vxIMVNuNH6eaygPQj4KADQ&usg=AFQjCNE9And-3q03zoGf_sBOCzTPGLFZVg&bvm=bv.74649129,d.bGQ&cad=rja

HOK-Elanto. Viitattu 8.4.2014.

<http://www.hok-elanto.fi/ostoksille/kauppakassi/>

Kotimaiset Kasvikset. Kasvisten määrittely. Viitattu 22.3.2014
<http://www.kasvikset.fi/WebRoot/1033640/Oletussivu.aspx?id=1047888>

Mainio Vire 2014a. Viitattu 21.4.2014.
<http://www.mainiovire.fi/>

Mainio Vire 2014b. Kotiateria- ja kauppakassipalvelut. Viitattu 2.1.2014 ja 21.4.2014.
<http://mainiovire.fi/palvelut-kotiin/kotiateria--ja-kauppapalvelut?src=google>

MenuMAT. 2014. Viitattu 5.4.2014.
<http://www.menumat.fi/>

Oulun kaupunki 2014. Viitattu 19.8.2014.
<http://www.ouka.fi/oulu/palveluseteli>

Oxford Dictionaries. Viitattu 22.3.2014.
<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/mood-board>

Ravitsemussuositukset 2014. Viitattu 22.3.2014.
http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf

Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Viitattu 11.11.2013 ja 21.3.2014.
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ikaantyneet.suositus.pdf>

Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli. Kansallinen laatustrategia, ruokapalvelujen laatutyöryhmä. Viitattu 7.9.2014.
http://www.laaketju.fi/laaketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen_laaturyon_toimintamalli.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu 17.2.2014.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu 20.2.2014.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu 12.8.2014.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006d. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu 31.8.2014.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html

Sitra 2014. Kuntaohjelma. Vastauksia kysymyksiin palvelusetelistä. Viitattu 19.8.2014.
http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=f90e1b7c-f670-4bf4-964c-a01c8b21a57e&groupId=247408

Soukan palvelutalo 2012. Viitattu 21.4.2014.
http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Asumista_ja_hoivaa/Palvelutalot/Soukan_palvelutalo

Taloussanomat. 2006. Eläkeläiset kasvattavat ravintoloiden tiliä. Viitattu 4.5.2014.
<http://www.taloussanomat.fi/kahvitunti/2006/11/16/elakelaiset-kasvattavat-ravintoloiden-tilia/200620743/12>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2009. Ikääntyneiden suomalaisten ateriointi. Viitattu 25.4.2014.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/5572b601-e49d-4196-aeaf-22b5b968a7eb>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Hyvien ruokailutottumusten tukeminen. Viitattu 2.6.2014.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fii/tyon_tueksi/toimintatavat/hyvien_ruokailutottumuksien_tukeminen

Theseus-tietokanta. Viitattu 23.10.2013
www.theseus.fi

Tilastokeskus. 2005. Tuotteet ja palvelut. Mitä on hyvinvointi? Viitattu 10.2.2014.
http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_3_2005_hyvinvointi.html

Tilastokeskus 2012. Viitattu 4.5.2014.
http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-24_007.html?s=0

Tilastokeskus, väestötilastot. 2012. Viitattu 30.5.2014.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Turvallinen elämä ikääntyneille. Toimintaohjelma ikääntyneiden turvallisuuden parantamiseksi. Sisäinen turvallisuus. Sisäasianministeriön julkaisuja 19/2011. Viitattu 20.1.2014.
www.intermin.fi/julkaisu/192011

Valtion Ravitsemusneuvottelukunta. 2014. Viitattu 10.2.2014.
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/>

Valtion ravitsemussuositukset. 2014. Viitattu 10.2.2014.
http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf

Vargo, S.L. & Lusch R.F. 2013. Foundations of service-dominant logic. Naples Forum, Doctoral Consortium. Viitattu 30.5.2014.
http://www.sdlogic.net/uploads/2/7/3/5/2735531/naples_doctora_tutorial_2013.short.pdf

Viherlaakson palvelutalo. 2012. Viitattu 21.4.2014.
http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Senioripalvelut/Asumista_ja_hoivaa/Palvelutalot/Viherlaakson_palvelutalo

Yle. 2012. Aikamatka arkeen: ruokailu. Viitattu 2.6.2014.
<http://oppiminen.yle.fi/historia-suomi/arjen-historiaa/aikamatka-arkeen-ruokailu>

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. 2014. Ruoka ja terveys. Viitattu 2.6.2014.
<http://www.yths.fi/ravintojaliikunta>

Haastattelut

27.2.2014 3 kpl
 8.5.2014 4 kpl
 8.6.2014 1 kpl

Kuvat

Kuva 1: Opinnäytetyön keskeiset käsitteet käsitekarttana.....	10
Kuva 2: Ikääntyneiden eri ryhmät toimintakyvyn ja sairastuvuuden mukaan jaoteltuna ...	20
Kuva 3: Aktiivisuutta elämään senioreille -tapahtuma Laurea Otaniemessä 27.2.2014.....	32
Kuva 4: Aktiivisuutta elämään senioreille -tapahtuman esitelehtinen	33
Kuva 5: 27.2.2014 kerätyn aineiston luokitteluprosessia	38
Kuva 6: Mood board ikääntyneiden ruokavalinnoista ja ruokailutottumuksista.....	41
Kuva 7: Ensimmäinen asiakasprofiili, Marjatta 69 v.	47
Kuva 8: Toinen asiakasprofiili, Veikko 77 v.	48
Kuva 9: Kolmas asiakasprofiili, Kaino 73 v.	49
Kuva 10: Mood board ikääntyneille suunnatusta iltaravintolasta.....	53

Kuviot

Kuvio 1: Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka rinnastettuna palvelujen johtamiseen ja palvelukeskeiseen liiketoimintalogiikkaan (Heinonen ym. 2009, 5)	14
Kuvio 2: Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ja asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka	15
Kuvio 3: Ruokailupaikka iän mukaan vuonna 2009-2010. Prosenttiosuus kaikesta ruokailusta. (Lähde: Tilastokeskus 2012).....	17
Kuvio 4: Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127).....	27
Kuvio 5: Ruoka-aineryhmien osuudet haastateltujen vastauksissa.....	40

Taulukot

Taulukko 1: Suomen väestöennuste (Lähde: Tilastokeskus, väestötilastot)	7
Taulukko 2: Aiheeseen liittyvät aikaisemmat opinnäytetyöt (Theseus -tietokanta)	9
Taulukko 3: Kodinomaisen ruokailutilanteen tunnusmerkit (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 33)	22
Taulukko 4: Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden toiseksi tyypillisin ruokailupaikka	42
Taulukko 5: Espoolaisten kotona asuvien ikääntyneiden kolmanneksi tyypillisin ruokailupaikka	42
Taulukko 6: Ruokailupaikan valintaan vaikuttavat tekijät	43
Taulukko 7: Ruokavalinnat	43
Taulukko 8: Ruoan valintaan vaikuttavat tekijät.....	44
Taulukko 9: Onnistuneen ruokailutilanteen tunnusmerkkejä	45
Taulukko 10: Tulevaisuudessa luultavimmin ajankohtaiseksi tuleva ruokapalvelu.....	46
Taulukko 11: Soukan palvelutalossa tehdyn havainnoinnin tuloksia	50
Taulukko 12: Yksityisessä lounasravintolassa tehdyn havainnoinnin tuloksia	51

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko 27.2.2014.....	66
Liite 2: Teemahaastattelurunko 8.5.2014	67
Liite 3: Havainnointilomake.....	68

Liite 1: Teemahaastattelurunko 27.2.2014

1) Ruokailupaikka

Kertoisitteko ruokailupaikastanne:

- Missä useimmiten ruokailette? (kotona, ravintolassa, ystävien/sukulaisten luona jne.)
- Mikä on toiseksi tyypillisin ruokailupaikkanne?
- Entä kolmanneksi tyypillisin ruokapaikkanne?
- Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, missä kulloinkin ruokailette?
- Jos mikä tahansa olisi mahdollista, missä silloin mieluiten ruokailisitte? Kotipalvelu, tilattu ruoka? Palvelutalossa, muu?

2) Ruoka

- Kertoisitteko, minkälaista ruokaa yleensä syötte? (kotiruoka/eines/välipalat jne.)
- Kuka useimmiten laittaa ruokanne?
- Kuka ostaa tarvittavat raaka-aineet?
- Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, mitä kulloinkin syötte?

3) Ruokailun säännöllisyys

- Kertokaa ruokailunne säännöllisyydestä: syöttekö joka päivä suunnilleen samalla tavalla ja samoihin aikoihin?
- Mitkä tekijät vaikuttavat syömisenne säännöllisyyteen?

4) Ruokailutilanne

- Kuvailekaa muutamalla sanalla tyypillisintä ruokailutilannettanne.
- Minkälaisena koette ruokailutilanteen?
- Mitkä tekijät vaikuttavat mielestänne eniten ruokailutilanteen miellyttävyyteen?
- Minkälainen olisi mielestänne täydellinen ruokailutilanne?

5) Ruokailun sosiaalisuus

- Kenen kanssa syötte?
- Minkälainen merkitys seuralla on ruokailussa?

6) Ravitsemuksellinen tilanne

- Minkälaisena koette oman ravitsemuksellisen tilanteenne?
- Sairaudet ja muut vaikuttamassa

Liite 2: Teemahaastattelurunko 8.5.2014

1) Ruokailupaikka

Kertoisitteko ruokailupaikastanne:

- Missä useimmiten ruokailette? (kotona, ravintolassa, ystävien/sukulaisten luona jne.)
- Mikä on toiseksi tyypillisin ruokailupaikkanne?
- Entä kolmanneksi tyypillisin ruokapaikkanne?
- Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, missä kulloinkin ruokailette?

2) Ruoka

- Kertoisitteko, minkälaista ruokaa yleensä syötte? (kotiruoka/eines/välipalat jne.)
- Kuka useimmiten laittaa ruokanne?
- Kuka ostaa tarvittavat raaka-aineet?
- Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, mitä kulloinkin syötte?

3) Ruokailun säännöllisyys

- Kertokaa ruokailunne säännöllisyydestä.
- Mitkä tekijät vaikuttavat syömisenne säännöllisyyteen?

4) Ruokailutilanne ja ruokailun sosiaalisuus

- Kuvailekaa muutamalla sanalla tyypillisintä ruokailutilannettanne.
- Minkälaisena koette ruokailutilanteen?
- Mitkä tekijät vaikuttavat mielestänne eniten ruokailutilanteen miellyttävyyteen?
- Kenen kanssa syötte?
- Minkälainen merkitys seuralla on ruokailussa?

5) Ravitsemuksellinen tilanne

- Minkälaisena koette oman ravitsemuksellisen tilanteenne?
Sairaudet ja muut vaikuttamassa

6) Tulevaisuus

- Minkälaisena näette ruokailunne tulevaisuudessa?
- Mihin ruokapalveluun todennäköisimmin turvautuisitte oman toimintakykynne heikentyessä?

Liite 3: Havainnointilomake

Paikka	
Aika	
Havainnoinnin syy	

1) RUOKAPALVELU

- Palvelunkäytön sujuvuus
 - Saapuminen / opastus
 - tilaaminen
 - maksaminen
 - henkilökunta
- Miten palvelu toimi
- Missä oli ongelmia
- Minkälaisia ongelmia
- Miten ratkesivat
- Minkälaista ruokaa, valikoima
- Minkälaiset hinnat

2) ASIAKAS

- Mitä söi
- Miten söi
- Miten käytti palvelua

3) Asiakkaan kommentit ruokapalvelusta